

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 268

van **KOEN VAN DEN HEUVEL**

datum: 7 april 2022

aan **BART SOMERS**

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

Bestuurlijk toezicht - Behandeling klachtendossiers

De minister en de vijf provinciegouverneurs staan, als toezichthoudende overheid, in voor het algemeen bestuurlijk toezicht op de lokale en provinciale besturen. Burgers kunnen dan ook via het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) een klacht indienen tegen de dienstverlening van dat Agentschap Binnenlands Bestuur en tegen de werking van de lokale besturen in het kader van het bestuurlijk toezicht.

1. Hoeveel klachten behandelde het Agentschap Binnenlands Bestuur tussen 2015 en heden per lokaal bestuur? Graag een overzicht per jaar.
 - a) Welke types klachten kwamen binnen (bijvoorbeeld organisatorisch, financieel, personeel)?
 - b) Zijn er bepaalde specifieke onderwerpen waarover tussen 2019 en heden opvallend meer klachten binnenkomen? Zo ja, welke?
2. Hoeveel klachten behandelde het Agentschap Binnenlands Bestuur tussen 2015 en heden per provinciaal bestuur? Graag een overzicht per jaar.
 - a) Welke types klachten kwamen binnen (bijvoorbeeld organisatorisch, financieel, personeel)?
 - b) Zijn er bepaalde specifieke onderwerpen waarover tussen 2019 en heden opvallend meer klachten binnenkomen? Zo ja, welke?
3. Hoeveel klachten behandelde het Agentschap Binnenlands Bestuur tussen 2015 en heden over het Agentschap Binnenlands Bestuur? Graag een overzicht per jaar.
 - a) Welke types klachten kwamen binnen (bijvoorbeeld organisatorisch, financieel, personeel)?
 - b) Zijn er bepaalde onderwerpen waarover tussen 2019 en heden opvallend meer klachten binnenkomen? Zo ja, welke?
4. Op welke termijn worden de klachten gemiddeld behandeld? Hoe evalueert de minister die termijn?
5. Sinds 2019 is er een nieuwe toezichtsregeling in werking die uitgaat van een grotere actieve openbaarheid, werd volop ingezet op maximale digitalisering en een vereenvoudiging van het bestuurlijk toezicht.

Heeft de minister al zicht op de impact van deze wijzigingen? Zo ja, hoe evalueert hij die wijziging? Zo niet, plant de minister die wijzigingen te evalueren?

BART SOMERS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 268 van 7 april 2022

van **KOEN VAN DEN HEUVEL**

1. Voor de gegevens over het bestuurlijk toezicht worden de volgende bestuurstypes in aanmerking genomen als 'lokaal bestuur': gemeentebestuur, autonoom gemeentebedrijf, district, OCMW, politiezones, hulpverleningszones, OCMW-verenigingen en intergemeentelijke samenwerkingsvormen.

Voor een overzicht van het aantal klachten in het kader van bestuurlijk toezicht voor de laatste 5 jaar per lokaal bestuur, verwijs ik naar *bijlage 1, tabblad 'klachten per lokaal bestuur'*.

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

OVERZICHT TYPE KLACHTEN TEGEN DE LOKALE BESTUREN									
Type klacht	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAAL
Organisatie en werking	492	508	558	653	829	918	831	212	5001
Andere thema's	106	80	81	70	20	43	176	67	643
Personeel	94	74	63	139	85	77	51	25	608
Financiën	79	46	31	26	78	78	51	11	400
TOTAAL	771	708	733	888	1012	1116	1109	315	6652

(*Voor 2022: registratie tot 20/4/2022)

- b) Het grootste aandeel in de klachten handelt over de organisatie en werking van de lokale bestuursorganen. We stellen ook vast dat vanaf 2020 een aantal klachten corona-gerelateerd waren. De meeste corona-gerelateerde klachten gingen over de werking van de politieke organen. Het ging daarbij over de schending van de verplichte openbaarheid van de gemeenteraad en de OCMW-raad, het niet voorzien in een livestream, de inbreuken op de social-distancing tijdens de fysieke gemeenteraad en de technische problemen bij de digitale toepassing waarmee vergaderd wordt.
2. Voor de gegevens over het bestuurlijk toezicht worden de volgende bestuurstypes in aanmerking genomen als 'provinciaal bestuur': provinciebestuur en autonoom provinciebedrijf.

Onderstaande tabel geeft een globaal overzicht van het aantal klachten, per type van provinciaal bestuur en dit voor de jaren 2015 tot heden:

INDEX	Type Bestuur	Bestuur	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAAL
1	Provincie	Antwerpen	2	1	4	4	2	5	3	0	21
2	Provincie	Oost-Vlaanderen	4	3	3	1	3	2	4	1	21
3	Provincie	West-Vlaanderen	0	0	3	1	4	1	2	0	11
4	Provincie	Limburg	0	4	4	1	0	3	2	0	14
5	Provincie	Vlaams-Brabant	1	1	6	3	1	1	0	0	13
6	APB	CAMPUS VESTA	0	0	1	0	0	0	0	0	1
7	APB	Antwerpen	0	0	0	0	0	0	0	1	1
8	APB	BOost Vlaanderen Provinciaal Zorgcentrum Lember	0	0	0	0	1	0	0	0	1
9	APB	West-Vlaanderen	0	0	0	0	0	0	1	0	1
		TOTAAL	7	9	21	10	11	12	12	2	84

(*Voor 2022: registratie tot 20/4/2022)

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

OVERZICHT KLACHTEN PER TYPE KLACHT VOOR DE PROVINCIALE BESTUREN									
Type klacht	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAAL
Organisatie en werking	5	5	15	8	11	6	7	1	58
Financiën	1	2	2	0	0	4	2	0	11
Personeel	1	2	3	2	0	1	1	1	11
andere thema's	0	0	0	1	0	1	2	0	4
TOTAAL	7	9	20	11	11	12	12	2	84

(*Voor 2022: registratie tot 20/4/2022)

- b) Tussen 2019 en heden zijn er geen specifieke onderwerpen waarover opvallend meer klachten zijn binnenvallen.
3. Van 2015 tot op heden registreerde ABB het volgende aantal klachten m.b.t. de dienstverlening van de entiteit zelf:

2015: 8 klachten
 2016: 6 klachten
 2017: 2 klachten
 2018: 4 klachten
 2019: 14 klachten
 2020: 19 klachten
 2021: 7 klachten
 2022 (tot 1/4/2022): 1 klacht

- a) 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 verslagen, die de Vlaamse Ombudsdienst sinds 2017 integraal overneemt in zijn jaarlijks Klachtenboek/Bemiddelingsboek. Ik verwijs hiervoor naar de website van de Vlaamse Ombudsdienst: [Jaarverslag | Vlaanderen.be](https://www.vlaamseombudsdienst.be/jaarverslag).

De klachten laten zich niet eenduidig indelen in types (bv. organisatorisch, financieel, personeel). Meer dan de helft van het aantal ontvangen klachten handelden immers 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). Acht klachten waren eerder organisatorisch van aard en nog eens acht klachten betroffen problemen met één van de webapplicaties die ABB beheert.

ABB ontving in de periode van 1 januari 2022 t.e.m. 1 april 2022 één klacht m.b.t. de dienstverlening van de entiteit zelf, die organisatorisch van aard was.

- b) De toename van het aantal klachten in 2019 en 2020 is vooral het gevolg van een grondige interne evaluatie en bijsturing van de klachtenregistratie en -behandeling in 2019.
4. De gemiddelde antwoordtermijn voor de behandeling van een klacht is 52 dagen voor 2021. Dit cijfer geeft echter een vertekend beeld door uitzonderlijk lange en korte antwoordtermijnen. Een betere indicator voor de antwoordtermijn is de mediaan. Deze

is 50 dagen voor dezelfde periode. Hiernaast werd 25% van de klachten afgewerkt binnen de 36 dagen en 75% binnen de 67 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.

We stellen vast dat door de grotere openbaarheid van de lokale beslissingen en het verplicht vermelden op de website van het lokaal bestuur van de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de toezichthoudende overheid, de burger vaker zijn weg naar de toezichthoudende overheid vindt en klacht indient. Dit komt ook tot uiting als we kijken naar de evolutie in het aantal klachten. Sinds de inwerkingtreding van de nieuwe toezichtregeling stellen we een *toename* van het aantal ingediende klachten vast, weliswaar met een status quo in 2021 t.o.v. 2020.

Naar aanleiding van de tijdens deze legislatuur doorgevoerde wijzigingen aan het DLB heeft mijn administratie ook haar stakeholders bevraagd en geen signalen opgevangen dat er op dit vlak wijzigingen nodig waren.

Er is ook rechtsleer die de gewijzigde toezichtregeling heeft geëvalueerd en daarbij tot de conclusie kwam dat de vereenvoudiging van het bestuurlijk toezicht – alvast op papier geslaagd is, o.m. door het schorsingtoezicht te laten verdwijnen en het goedkeuringtoezicht in te perken en zo veel mogelijk te vervangen door het algemeen toezicht. Samen met de invoering van het eentrapstoezicht, de ambtshalve nietigheid van een besluit en de digitalisering van de gemeentelijke administratie zal dit alles leiden tot snellere rechtszekerheid. De focus op het klachtentoezicht lijkt, gelet op de regeling in globo van het bestuurlijk toezicht, in overeenstemming met de constitutionele beginselen inzake bestuurlijk toezicht¹.

BIJLAGE

[Tabel van het aantal klachten per lokaal bestuur \(vraag 1\)](#)

¹ Zie o.m. GORIS, J., "Het bestuurlijk toezicht in een nieuw jasje", *T.Gem.*, 2020/1, 3-16.