
Omzendbrief VR 2014/20

Aan de diensten van de Vlaamse overheid,
met uitzondering van OPZ Geel en OPZ Rekem

Aan de privaatrechtelijk vormgegeven extern
verzelfstandigde agentschappen

Aan de Watergroep en de SERV

Aan de kabinetten van de leden van de Vlaamse
Regering

Datum:

**Kabinet van de minister-president van de
Vlaamse Regering en Vlaams minister van
Economie, Buitenlands Beleid, Landbouw
en Plattelandsbeleid
Kabinet van de viceminister-president en
Vlaams minister van Bestuurszaken,
Binnenlands Bestuur, Inburgering,
Toerisme en Vlaamse Rand**

Arenbergstraat 7, 1000 BRUSSEL
Tel. 02 552 69 00 - Fax 02 552 69 01
kabinet.bourgeois@vlaanderen.be

Betreft: Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen - actualisering

Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen, hierna het **Klachtendecreet** te noemen, gewijzigd bij de decreten van 20 februari 2004, 17 juni 2011 en 21 juni 2013, bevat een algemene regeling voor **de eerstelijnsklachtenbehandeling** door de bestuursinstellingen van de Vlaamse overheid (waaronder de entiteiten van de Vlaamse administratie, met uitzondering van OPZ Geel en Rekem¹, en de Vlaamse openbare instellingen). Het is in werking getreden op 1 januari 2002.

Hierna gaat de link naar het decreet in de Vlaamse Codex.

<http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1008073¶m=informatie>

Artikel 4 van het Klachtendecreet bepaalt dat elke bestuursinstelling zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een klachtenvoorziening op.

Ter uitvoering van het decreet en met het oog op een gecoördineerde aanpak van het klachtenmanagement bij de Vlaamse overheid, bevat deze omzendbrief een aantal algemene instructies waarnaar elke bestuursinstelling zich moet richten.

Deze omzendbrief vervangt *omzendbrief VR 2005/20 van 18 maart 2005*. Een actualisering was immers nodig naar aanleiding van de wijziging van het Klachtendecreet bij het decreet van 17 juni 2011 (globale klachtenrapportering door een

¹ OPZ Geel en Rekem werden bij het decreet van 21 juni 2013 uitgesloten uit het toepassingsgebied van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen omdat zij een interne ombudsdienst hebben, overeenkomstig de ziekenhuiswetgeving. Deze uitsluiting sluit niet de toepassing uit van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst.

centraal punt van het beleidsdomein voor de Vlaamse administratie). Bovendien heeft de wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, hierna het **Ombudsdecreet** te noemen, bij het decreet van 9 november 2012 gevolgen voor het klachtenmanagement in de Vlaamse overheid (zie punt 1 en 3.5).

Bij verwijzing naar personen wordt hierna de mannelijke vorm gebruikt.

Toepassingsgebied

Deze omzendbrief is van toepassing op de diensten van de Vlaamse overheid (met uitzondering van OPZ Geel en OPZ Rekem), de privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen, de SERV, de Watergroep en de kabinetten van de leden van de Vlaamse Regering.

Deze omzendbrief is niet van toepassing op de VRT, UZ Gent en De Lijn.

1. Definiëring van het begrip verzoeker

Het Klachtendecreet geeft aan **iedereen** – zowel natuurlijke personen als rechtspersonen – het recht om binnen bepaalde voorwaarden kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.

Door de wijziging van het Ombudsdecreet bij het decreet van 9 november 2012 (zie punt 3.3) kunnen personeelsleden van de bestuursinstellingen voortaan ook met klachten over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling (op de eerste lijn) terecht bij hun eigen bestuursinstelling.

2. Definiëring van het begrip klacht

2.1 Een klacht is een manifeste uiting, zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch, waarbij een ontevreden verzoeker bij de overheid klaagt over een door de overheid verrichte of verzuimde handeling of prestatie.

Klachten moeten betrekking hebben op:

- ofwel een concrete handelwijze van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid;
- ofwel de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- algemene klachten over regelgeving;
- algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

De verzoeker mag een klachtenprocedure niet opstarten voor feiten of handelingen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid bestaat zolang hij geen gebruik heeft gemaakt van die beroepsmogelijkheid. Hij mag evenmin een klachtenprocedure opstarten als er een juridische beroep aanhangig is (zie ook punt 4.4).

Klachten over de behandeling zelf van georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn wel mogelijk in het kader van het Klachtendecreet, bijvoorbeeld over te lange behandeltermijnen, het feit dat briefwisseling niet beantwoord wordt of onvoldoende informatieverstrekking.

2.2 Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en van een vraag om informatie. In geval van een melding signaleert de verzoeker een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, of van de verkeerde spelling van een naam.

In geval van een vraag om informatie moet de verzoeker op een snelle en correcte wijze worden ingelicht of doorverwezen.

Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen of vragen om informatie wel aanleiding kunnen geven tot het formuleren van een klacht door de verzoeker. Bijvoorbeeld als ondanks herhaalde meldingen het defect aan het wegdek niet hersteld wordt, of foutieve gegevens of een foutieve spelling niet gecorrigeerd worden.

2.3 Klachten over de handelingen en de werking van een bestuursinstelling kunnen niet alleen geformuleerd worden als het om handelingen gaat van personen die zich in een rechtstreekse arbeidsverhouding met de bestuursinstelling bevinden. Klachten kunnen ook betrekking hebben op personen die werken voor derden en die, in opdracht van een bestuursinstelling via een contract diensten voor de bestuursinstelling verrichten of bepaalde werkzaamheden uitvoeren (bijvoorbeeld catering- of schoonmaakpersoneel, aannemers).

2.4. Bestuursinstellingen moeten klachten, net als meldingen en vragen om informatie, beschouwen als een positief signaal vanwege de verzoeker, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid. Tekortkomingen in ons functioneren kunnen door die klachten aan het licht komen. Klachten zijn dan ook een waardevol instrument van feedback vanwege de verzoekers. Ze vormen de basis voor kwaliteitsverbetering.

Het is de plicht van alle bestuursinstellingen om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen, onder meer door hun medewerkers te informeren over de klachtenregeling en de nodige lessen te trekken uit het klachtenbeeld van de eigen organisatie. Op basis daarvan moeten ze de nodige initiatieven nemen voor een meer klantgerichte werking.

2.5 Het is denkbaar dat het in een aantal gevallen niet volledig duidelijk is of een bepaalde boodschap vanwege de verzoeker moet worden begrepen als een klacht en de procedure van klachtenbehandeling bijgevolg van toepassing is. In die gevallen is het raadzaam om vanuit een maximaal klantgerichte benadering, het begrip 'klacht' ruim te interpreteren en alle mogelijke stappen te zetten om op een correcte wijze de vraag van de verzoeker te beantwoorden.

3. De algemene organisatie van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid

De klachtenontvangst en -behandeling gebeurt bij de Vlaamse overheid in drie stappen. Als de verzoeker een klacht rechtstreeks indient bij de betrokken bestuursinstelling, vervalt de eerste stap.

3.1 Nulde lijn: de Vlaamse Infolijn (1700) als oriëntatie- en doorverwijzingspunt

Bij de Vlaamse Infolijn (1700) kunnen verzoekers terecht die klachten hebben, maar niet weten aan wie ze die moeten richten. De Vlaamse Infolijn behandelt de klacht niet, maar verwijst de verzoeker door naar een door de bestuursinstelling opgegeven aanspreekpunt.

3.2 Eerste lijn: de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling

Het Klachtendecreet van 1 juni 2001 regelt de eerstelijnszorg: de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling.

Binnen de klijtlijnen die in het Klachtendecreet en deze omzendbrief zijn uitgezet, beslist elke bestuursinstelling autonoom op welke wijze ze de klachtenbehandeling organiseert. Dat betekent onder meer dat ze zelf belast is met de wijze waarop ze de klachtenbehandeling organiseert en het personeel dat ze daarvoor inzet.

Het jaarlijkse klachtenboek van de Vlaamse ombudsman (www.vlaamseombudsdienst.be/publicaties/klachtenboeken) bevat tal van voorbeelden over hoe dat het best kan gebeuren.

3.3 Tweede lijn: de externe klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst.

Binnen de bepalingen van het Ombudsdecreet behandelt de Vlaamse Ombudsdienst klachten waaraan – volgens de verzoeker – niet of onvoldoende tegemoet is gekomen bij de interne klachtenbehandeling of die niet of niet op tijd werden behandeld bij de interne klachtenbehandeling.

Naar aanleiding van de wijziging van het Ombudsdecreet bij het decreet van 9 november 2012 (bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad van 7 december 2012) is de **Vlaamse Ombudsdienst** voortaan ook bevoegd voor **klachten van personeelsleden** van de bestuursinstellingen over hun **eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen of de toepassing van de rechtspositieregeling op de tweede lijn**. Het gaat in dat geval alleen om die klachten waaraan – volgens de verzoeker - niet of onvoldoende is tegemoetgekomen bij de interne klachtenbehandeling van de bestuursinstelling.

3.4 Naast die drietrapsbenadering bij klachtenbehandeling verwijzen we voor de volledigheid nog naar de volgende twee wettelijke raamwerken, die de verhouding tussen de verzoeker en de Vlaamse overheid mee gestalte geven:

- de verzoekschriftenprocedure, waarbij één of meer verzoekers verzoekschriften kunnen richten aan het Vlaams Parlement (ter concretisering van het grondwettelijk gewaarborgde petitierecht);
- de regeling met betrekking tot de openbaarheid van bestuur, die de verzoeker de nodige garanties biedt voor de actieve en passieve openbaarheid van bestuursdocumenten.

3.5 Klachten van personeelsleden van de Vlaamse overheid

Personeelsleden van de Vlaamse overheid kunnen met klachten over hun eigen werksituatie, over de arbeidsbetrekkingen of over de toepassing van de rechtspositieregeling terecht:

- op de eerste lijn naar keuze:
 - bij de eigen bestuursinstelling;
 - bij *Spreekbuis*, het meldpunt voor personeelsleden van de Vlaamse overheid voor klachten over welzijn en integriteit en over de evaluatie- en waarderingscyclus PLOEG;
- op de tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De benadering, waarbij in eerste instantie de interne kanalen worden aangesproken en pas als de interne diensten geen oplossing kunnen bieden, de Vlaamse Ombudsdienst wordt ingeschakeld, sluit aan bij de getrapte werkwijze van het klachtenmanagement. Het geldt voor allerlei aspecten van de werksituatie, zoals arbeidsbetrekkingen, welzijn en integriteit op het werk.

De dienstverlening van Spreekbuis is beschikbaar voor het merendeel van de entiteiten van de Vlaamse overheid. Als personeelsleden van entiteiten die niet deelnemen, contact opnemen met *Spreekbuis*, verwijst *Spreekbuis* hen door naar de bevoegde diensten en actoren van hun entiteit.

Op het niveau van de bestuursinstelling kan een personeelslid met klachten terecht bij verschillende diensten en actoren, naar gelang van het thema. Zo kan hij bijvoorbeeld met psychosociale problemen terecht bij de vertrouwenspersonen en de preventieadviseur psychosociaal welzijn, met klachten over integriteit bij de leidinggevende en de contactpersoon integriteit, of met klachten over de toepassing van de rechtspositieregeling bij de leidinggevende en de MOD of personeelsdienst.

Het is niet de bedoeling dat personeelsleden met hun klachten naar de klachtenbehandelaar van de bestuursinstelling (zie punt 4.1.) gaan. Als dit toch gebeurt, dan verwijst de klachtenbehandelaar door naar de bevoegde diensten of actoren. Als de klachtenbehandelaar zelf raad wil vragen, kan hij een beroep doen op Spreekbuis.

Spreekbuis is een laagdrempelig loket voor personeelsleden van de Vlaamse overheid met vragen, meldingen en klachten over welzijn (pesten, agressie, OSGW, discriminatie, racisme enzovoort) en integriteit op het werk (fraude, omkoping, diefstal van werkmiddelen, misbruik van elektronische communicatie, belangenvermenging enzovoort).

Spreekbuis zorgt voor de opvang van de oproepers, registreert de melding of klacht, en geeft antwoord en advies. Complexe vragen, meldingen en klachten bezorgt *Spreekbuis* voor verdere behandeling aan de bevoegde diensten en actoren van de Vlaamse overheid zelf, bijvoorbeeld de bevoegde contactpersonen binnen de entiteiten of de overkoepelende diensten die werken aan welzijn en integriteit op het werk, en eventueel aan bevoegde diensten en actoren buiten de Vlaamse overheid.

Als bijlage gaat een overzicht van de klachtenbehandeling binnen de Vlaamse overheid en de daarbij betrokken actoren.

4. De interne klachtenbehandeling

De klachtenbehandeling vormt een onderdeel van een ruimer beleid waarin een goede dienstverlening en een correcte werking van de bestuursinstelling centraal staan. Een goed communicatiebeleid zorgt ervoor dat burgers en organisaties weten wat zij mogen verwachten. Als het dan toch fout loopt, moet duidelijk zijn waar en hoe klachten worden opgenomen.

Tegelijkertijd is het belangrijk dat een organisatie leert uit klachten. Vanuit het kwaliteitsbeleid van de bestuursinstelling zijn klachten relevant om de dienstverlening te (blijven) verbeteren en nieuwe klachten te voorkomen. Daartoe is een inhoudelijke en organisatorische analyse van de klachten op het niveau van de bestuursinstelling noodzakelijk. Het management van de bestuursinstelling is ervoor verantwoordelijk dat dit gebeurt en dat acties worden opgevolgd.

4.1 Uittekening van een klachtenvoorziening.

Ter uitvoering van het Klachtendecreet moet elke bestuursinstelling een klachtenvoorziening opzetten. Afhankelijk van de grootte, de organisatorische structuur, de regionale spreiding en dergelijke meer beslist de bestuursinstelling concreet op welk administratief niveau ze de klachtenbehandeling organiseert.

In de werking van het klachtenmanagement zijn verschillende rollen te onderscheiden. Afhankelijk van de wijze waarop de bestuursinstelling de klachtenbehandeling intern organiseert, kunnen deze door één of meerdere personen worden opgenomen.

De **klachtenbehandelaar** staat in voor het behandelen van de klacht.

De **klachtencoördinator** is het centrale aanspreekpunt voor de bestuursinstelling.

Een **klachtenmanager** staat in voor de analyse, rapportering en opvolging van het klachtenmanagement naar het management van de bestuursinstelling.

Het **centraal punt per beleidsdomein** wordt door de bestuursinstellingen van dat beleidsdomein aangesteld als centrale contactpersoon voor de Vlaamse Ombudsdienst.

Concreet moet de bestuursinstelling zorgen voor de registratie van de klacht (zie punt 4.3), voor de dispatching van de inkomende klachten naar klachtenbehandelaars, voor een gecoördineerde beleidsrapportering (zie punt 4.10) enzovoort.

Als een verzoeker van mening is dat hij door een handelwijze van een bestuursinstelling onheus is bejegend, moet hij zich op een eenvoudige wijze met een klacht tot die bestuursinstelling kunnen wenden.

Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de verzoeker om zijn klacht te formuleren. De nodige procedures en afspraken moeten worden gemaakt zodat het personeelslid de klacht op een snelle wijze aan een klachtenbehandelaar kan bezorgen.

Binnen de krijtlijnen van het Klachtendecreet en deze omzendbrief zijn de klachtenbehandelaars vervolgens belast met de concrete behandeling van de klacht (zie ook punt 4.6).

Het verdient aanbeveling dat elke bestuursinstelling één centrale klachtencoördinator aanwijst. Die persoon moet vlot toegankelijk zijn voor de verzoeker en de verzoeker hoeft maar eenmaal contact met hem op te nemen.

De klachtencoördinator fungeert niet per definitie als klachtenbehandelaar, al kan hij die taak wel op zich nemen.

Bij elke centrale klachtencoördinator van de bestuursinstellingen of, in geval er geen klachtencoördinator is aangewezen, bij elke klachtenbehandelaar, kan de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks, altijd en over alle zaken of problemen met betrekking tot de klachtenbehandeling verdere informatie opvragen.

Het is strikt noodzakelijk dat de Vlaamse Infolijn beschikt over de namen van de klachtenbehandelaars of klachtencoördinatoren die de bestuursinstellingen hebben aangewezen, zodat de Infolijn de verzoeker op een snelle en correcte wijze naar hen kan doorverwijzen. Elke bestuursinstelling moet de namen van de klachtenbehandelaars en klachtencoördinatoren eveneens bezorgen aan de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast moet een bestuursinstelling eventuele wijzigingen telkens stipt doorgeven, zowel aan de Vlaamse Infolijn als aan de Vlaamse Ombudsdienst.

4.2 De kabinetten

Ook de ministeriële kabinetten vallen onder het Klachtendecreet.

De kabinetten behandelen uitsluitend klachten over de eigen werking zelf. Ze zorgen ook voor de registratie van de klacht, voor de ontvangstmelding van de klacht aan de verzoeker en voor het jaarlijkse verslag over hun klachtenbehandeling aan de Vlaamse ombudsman. Bij sommige kabinetten is ondertussen de goede praktijk aan het groeien om dat in het globaal beleidsdomeinbreed verslag te integreren (zie daarover punt 4.10. Een praktijkvoorbeeld is de rapportering van het kabinet Welzijn in het Klachtenboek 2012).

De kabinetten sturen alle overige klachten die ze ontvangen, onmiddellijk - gezien de strikte behandeltermijnen - door naar de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling. De behandeltermijn van 45 kalenderdagen begint dan te lopen de dag nadat die bestuursinstelling de klacht heeft geregistreerd (zie ook punt 4.3).

Om de neutraliteit of onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaar te waarborgen, geven de kabinetten geen instructies over de wijze waarop de bestuursinstelling de klacht inhoudelijk moet behandelen. De bestuursinstelling handelt de door het kabinet doorgestuurde klacht autonoom af.

Klachten die maar gedeeltelijk over de eigen werking van het kabinet handelen, worden eveneens zo snel mogelijk naar de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling doorverwezen, samen met de elementen van antwoord met betrekking tot de eigen werking. De bestuursinstelling is belast met de coördinatie van de klachtenbehandeling (zie ook punt 4.11).

De bestuursinstelling zorgt voor de registratie van de doorgestuurde klacht, voor de ontvangstmelding van die klacht aan de verzoeker en voor het jaarlijkse verslag over de klachtenbehandeling aan de Vlaamse ombudsman (zie ook punt 4.10).

De bestuursinstelling brengt het kabinet op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht is gegeven door een kopie van het antwoord aan de verzoeker ter informatie naar het kabinet te sturen.

4.3 De registratie van klachten

De bestuursinstelling moet alle klachten opnemen in een register.

Ze kan bijvoorbeeld een Access-applicatie voor de klachtenregistratie gebruiken waarin velden zijn opgenomen voor alle gegevens die geregistreerd moeten worden.

De volgende gegevens moeten in het klachtenregister worden aangeduid:

- de ontvangstdatum van de klacht;
- de ontvanger van de klacht;
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht;
- de drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon);
- via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de verzoeker, via het kabinet, via andere kanalen);
- een omschrijving of samenvatting van de klacht;
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding;
- het resultaat van de klachtenbehandeling:
 - ontvankelijk:
 - ongegrond;
 - opgelost;
 - niet opgelost;
 - onontvankelijk;
- de reden van eventuele onontvankelijkheid;
- de klachtenbehandelaar binnen de bestuursinstelling;
- de beoordeling van de klacht via de ombudsnormen;
- de datum waarop de klacht afgehandeld is;
- de datum waarop de beslissing wordt meegedeeld;
- de ondernomen of te nemen maatregelen (voor zover dat nodig is).

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsrapportering is het raadzaam om alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de verzoeker te registreren, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat die buiten het toepassingsgebied van het Klachtendecreet vallen. Ook onontvankelijke klachten moeten dus geregistreerd worden.

Het ogenblik waarop een behandelende bestuursinstelling een klacht ontvangt, geldt als het ogenblik waarop de bestuursinstelling een klacht moet registreren en dus als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld. De termijn begint te lopen de dag na de registratie van de klacht. Het verdient aanbeveling om de ontvangstdatum te vermelden bij de ontvangstbevestiging (zie ook punt 4.9).

De registratie van een klacht gebeurt waar de klacht behandeld wordt. Dubbele registratie moet zo veel mogelijk worden vermeden (zie punt 4.11).

Elk personeelslid dat al dan niet verkeerdelijk een klacht (ook mondeling) ontvangt, heeft de plicht om die klacht onmiddellijk aan de klachtenbehandelaar te bezorgen, met inachtneming van de procedures en afspraken die in de bestuursinstelling in kwestie van toepassing zijn.

4.4 De klachtenprocedure

De bestuursinstellingen moeten een klacht binnen de krijtlijnen van het Klachtendecreet en deze omzendbrief op een ordentelijke wijze afhandelen. De bestuursinstellingen moeten dan ook de noodzakelijke acties ondernemen en de nodige interne procedures opzetten met het oog op een snelle en correcte klachtenbehandeling.

De bestuursinstellingen moeten ernaar streven de procedures en formaliteiten voor de verzoeker zo eenvoudig en beperkt mogelijk te houden. Ze mogen geen bijkomende procedureregels of -verplichtingen voor de indiening of behandeling van klachten ten laste van de verzoekers opleggen.

De procedure die voor de klachtenbehandeling zal worden gevolgd, moet een schriftelijke neerslag krijgen. De bestuursinstelling houdt de Vlaamse ombudsman op de hoogte van het verloop van de procedure.

4.5 Ontvankelijkheid van een klacht

De betrokken klachtenbehandelaar van de bestuursinstelling oordeelt zo mogelijk onmiddellijk of in voorkomend geval na een nader onderzoek, of de mondelinge of schriftelijke vraag van de verzoeker daadwerkelijk neerkomt op een klacht, zoals die hierboven werd gedefinieerd, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie. Bij klachten over beleid wordt de verzoeker doorverwezen naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriften-procedure bij het Vlaams Parlement.

Vervolgens onderzoekt de klachtenbehandelaar de ontvankelijkheid van een klacht.

Een klachtenbehandelaar is verplicht om een klacht te behandelen als:

- de identiteit en het adres van de verzoeker bekend zijn;
- de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is (artikel 5 van het Klachtendecreet).

Conform artikel 9 van het Klachtendecreet is de klachtenbehandelaar niet verplicht om de klacht te behandelen:

- als de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet;
- als de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- als de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is;
- als de klacht kennelijk ongegrond is;

- als de verzoeker geen belang kan aantonen. Daarbij moet wel verduidelijkt worden dat een klacht niet zonder meer geweigerd mag worden omdat de verzoeker zijn belang niet uitdrukkelijk aangeeft. Bij gegronde twijfel vraagt de bestuursinstelling aan de verzoeker om zijn belang aan te tonen.

Conform de taalwetgeving (artikel 36 van de gewone wet van 9 augustus 1980 tot hervorming der instellingen) is het Nederlands de bestuurstaal voor de Vlaamse overheden, met uitzondering van de faciliteitengemeenten. Dat betekent dan ook dat de klachtenbehandelaar bij de klachtbehandeling het Nederlands hanteert, behalve bij Franstalige klachten, afkomstig van verzoekers uit de faciliteitengemeenten: die klachten moeten in het Frans worden behandeld.

Als een bestuursinstelling een klacht niet behandelt, brengt die bestuursinstelling de verzoeker daarvan schriftelijk op de hoogte. De weigering om een klacht te behandelen, moet worden gemotiveerd. Het gebruik van moderne communicatietechnieken zoals fax en e-mail is daarbij toegestaan.

Als de weigering betrekking heeft op het bestaan van een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, moeten de concrete bepalingen en voorwaarden van die beroepsprocedure worden vermeld.

De verplichting om een klacht te behandelen vervalt als de bestuursinstelling aan die klacht is tegemoetgekomen tot tevredenheid van de verzoeker (artikel 6 van het Klachtendecreet).

4.6 Onverenigbaarheden

Een persoon die betrokken was bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, mag nooit een inkomende klacht behandelen (artikel 8 van het Klachtendecreet).

De persoon die de schriftelijke correspondentie heeft ondertekend die aanleiding tot een klacht heeft gegeven, mag evenmin die klacht behandelen.

Op die manier voorkomt de bestuursinstelling dat de verzoeker geconfronteerd wordt met dezelfde persoon, ofwel in de hoedanigheid van klachtenbehandelaar, ofwel in de hoedanigheid van ondertekenaar van de correspondentie waarop de klacht betrekking heeft.

Als de klachtenbehandelaar de klacht niet kan behandelen om de hierboven vermelde redenen, dan wordt die klacht behandeld door een leidinggevende van de klachtenbehandelaar of door een ander personeelslid dat zich niet in een situatie van onverenigbaarheid bevindt.

De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt (artikel 8 van het Klachtendecreet).

De bestuursinstelling moet de nodige organisatorische en personeelsmatige maatregelen nemen om die onverenigbaarheden te waarborgen.

De klachtenbehandelaar kan de ambtenaar op wie de klacht eventueel betrekking heeft, de dossierbehandelaar en de ondertekenaar van de

briefwisseling, gedurende de behandeling van de klacht bij het onderzoek betrekken.

4.7 De klachtbehandeling

De klachtenbehandelaar handelt de klacht af binnen 45 kalenderdagen na de ontvangst van de klacht (artikel 10 van het Klachtendecreet). De bestuursinstelling moet de nodige maatregelen nemen opdat die termijn steeds wordt gehaald, ook in geval van langdurige afwezigheid van een klachtenbehandelaar of tijdens vakantieperiodes.

Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zo veel mogelijk worden gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de verzoeker alleen een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wil verkrijgen, en de dossierbehandelaar die rechtzetting door een relatief kleine inspanning kan verlenen. Als de verzoeker daarover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn onderzoek uit. Als hij van oordeel is dat de verzoeker een genomen beslissing terecht aanvecht, kan hij niet in de plaats treden van de ambtenaar die de aangeklaagde beslissing heeft genomen en die beslissing zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn immers twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar kan er wel voor pleiten dat de gemachtigde ambtenaar de aangeklaagde beslissing wijzigt. **Praktisch overleg met de dossierbehandelaar of de gemachtigde ambtenaar is aangewezen, voordat de klachtenbehandelaar de verzoeker van antwoord dient. Als duidelijk is dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, verwijst hij de verzoeker door naar de Vlaamse Ombudsdienst.**

De klachtenbehandelaar brengt de verzoeker schriftelijk op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij zijn bevindingen. Het gebruik van moderne communicatietechnieken zoals fax en e-mail is daarbij toegestaan.

Als een klacht betrekking heeft op een handelwijze van een bepaalde persoon of dienst, is het raadzaam dat een afschrift van de bevindingen aan de aangeklaagde persoon of dienst wordt bezorgd.

4.8 Beoordelingsnormen van klachten

De Vlaamse Regering heeft op 6 juli 2001 beslist om de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst te bestempelen als leidraad voor de werking en handelingen van de Vlaamse overheid.

Om de hanteerbaarheid voor de klachtenbehandelaars te verhogen, werden de vijftien ombudsnormen voorlopig tot de volgende vijf gevallen teruggebracht:

- De verzoeker gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling.
- De verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.

- De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend.
- De verzoeker klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.
- De verzoeker voelt zich onheus bejegend.

De klachtenbehandelaar moet elke ontvankelijke klacht minstens aan die ombudsnormen toetsen.

4.9 De communicatie met de verzoeker

De klachtenbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien kalenderdagen na de ontvangst ervan (artikel 7 van het Klachtendecreet). Het gebruik van moderne communicatietechnieken zoals fax en e-mail is daarbij toegestaan.

Doorgaans is het nuttig om samen met de ontvangstbevestiging ook informatie over de verdere klachtprocedure te verstrekken. Zo moet bijvoorbeeld worden vermeld wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht. Het is tevens raadzaam dat bij de ontvangstbevestiging de datum waarop de bestuursinstelling de klacht heeft ontvangen, uitdrukkelijk wordt vermeld.

In elke communicatie met de verzoeker maakt de bestuursinstelling verder de algemene benaderingswijze van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid duidelijk. Dat betekent in de eerste plaats dat het verplicht is om de naam van de dossierbehandelaar in elke briefwisseling te vermelden. Dat zal de verzoeker ertoe aanzetten om eventueel eerst contact op te nemen met de dossierbehandelaar, om genoegdoening te verkrijgen. De bestuursinstelling mag het contact met de dossierbehandelaar echter niet als een bijkomende tussenstap voor de verzoeker opleggen.

De bestuursinstelling moet de verzoeker zo nodig wijzen op de mogelijkheid om klacht in te dienen over de wijze waarop hij behandeld is en hem informatie verschaffen over de mogelijkheid om tegen het resultaat van die klachtbehandeling beroep aan te tekenen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Daarvoor kan de volgende standaardformulering worden gebruikt: *“Als u niet tevreden bent met de manier waarop u in dit dossier werd behandeld of met onze dienstverlening, kunt u schriftelijk of mondeling klacht indienen. Meer informatie daarover kunt u verkrijgen bij de Vlaamse Infolijn op het nummer 1700.”*

In de specifieke gevallen waarin een georganiseerd administratief beroep mogelijk is, moet die mogelijkheid ook duidelijk worden aangegeven. Er moet duidelijk op gewezen worden dat dit beroep moet worden uitgeput voor de verzoeker een klachtenprocedure kan inzetten. De verzoeker kan wel klagen over de behandelingswijze van het beroep.

Daarvoor kan de volgende standaardformulering worden gebruikt: *“Als u niet tevreden bent met het antwoord op uw klacht, dan kunt u nog een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.”* Hierna gaat de link naar de Vlaamse Ombudsdienst.

http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/klacht/uw_klacht.html

4.10 Beleidsrapportering

Elk jaar moet de bestuursinstelling *vóór 10 februari* schriftelijk verslag uitbrengen aan de Vlaamse ombudsman. In dat verslag neemt de bestuursinstelling in elk geval het volgende op:

- de gegevens van het klachtenregister;
- een toelichting bij dat klachtenregister;
- een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling;
- beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling in de bestuursinstelling;
- eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht;
- eventuele aan het klachtenoverzicht gekoppelde voorstellen tot bijsturing van de dienstverlening of procedures.

De bestuursinstelling neemt dat verslag ook op in haar jaarverslag.

Voor de entiteiten van de Vlaamse administratie moet het centrale punt van elk beleidsdomein globaal en beleidsdomeinbreed schriftelijk verslag uitbrengen aan de Vlaamse ombudsman (sedert de wijziging bij het decreet van 17 juni 2011 - artikel 12 van het Klachtendecreet).

Let op: om privacyredenen bevat het verslag in geen enkel geval concrete namen van verzoekers die een klacht hebben ingediend. De ombudsman maakt de verslagen immers publiek via de website www.vlaamseombudsdienst.be.

Het is raadzaam dat de klachtencoördinatoren van de bestuursinstellingen een centrale rol spelen in de beleidsrapportering. Ze kunnen in dat opzicht het best worden belast met de volgende taken:

- het behouden van het overzicht over de klachtenopvolging;
- het archiveren van de klachten;
- het distilleren van terugkerende klachten en tendensen;
- het formuleren van generieke suggesties voor de verbetering van de dienstverlening;
- het stroomlijnen van de klachtenopvolging.

4.11 Coördinatie van de klachtenbehandeling

In geval van een gedeelde verantwoordelijkheid van verschillende bestuursinstellingen behandelt elke bestuursinstelling het aspect waarvoor ze rechtstreeks bevoegd is. De meest betrokken bestuursinstelling is belast met de coördinatie. De bestuursinstellingen moeten hierover de nodige pragmatische afspraken maken met het oog op een snelle en correcte klachtenafhandeling. Zo is het raadzaam dat de coördinerende bestuursinstelling de registratie en de rapportering ter harte neemt.

Met het oog op onderlinge ervaringsuitwisseling en maximale efficiëntie bij klachtenbehandeling, is een periodiek overleg tussen de klachtendiensten van de bestuursinstellingen onderling, alsook met de Vlaamse Ombudsdienst, wenselijk.

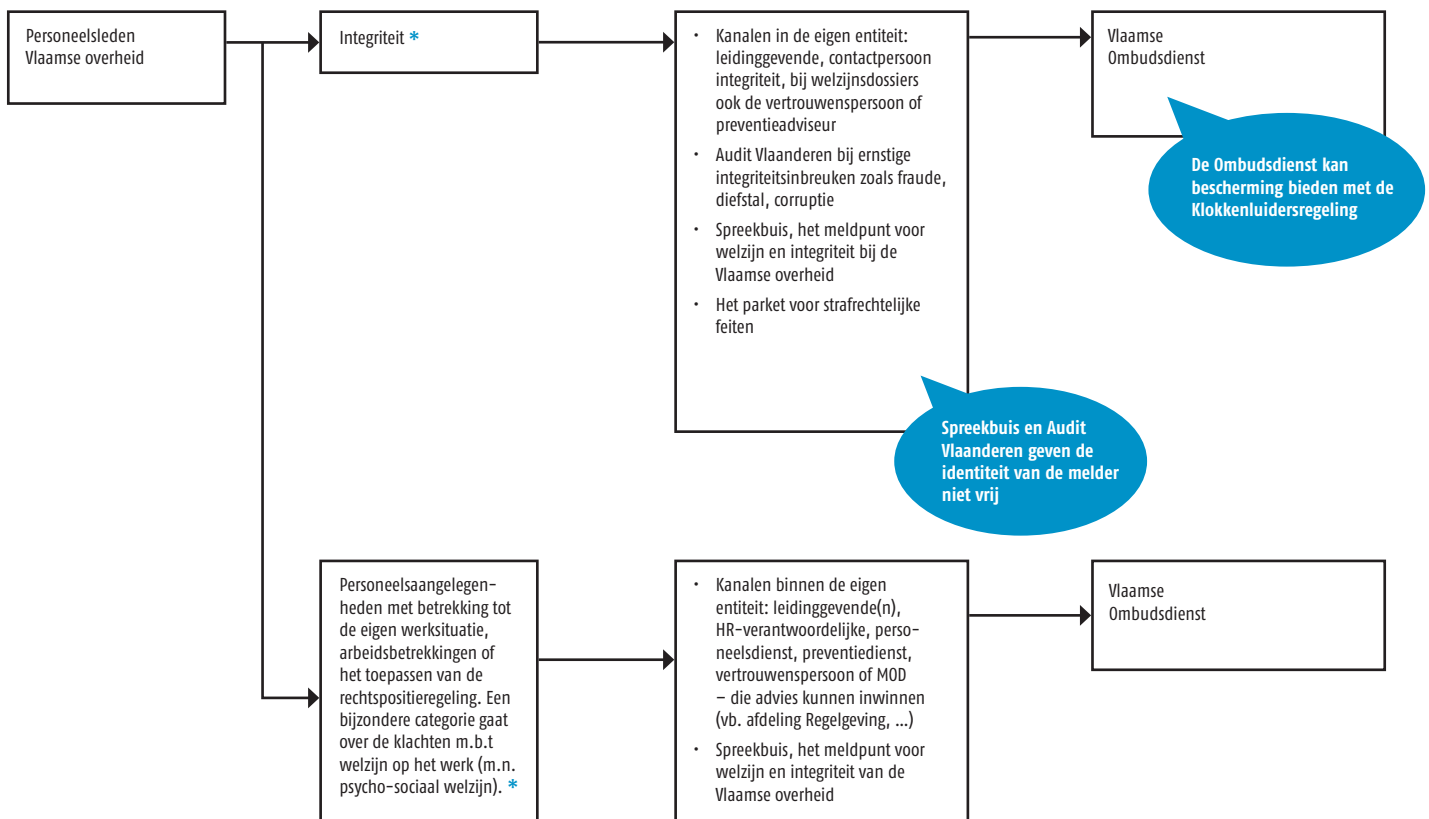
Kris Peeters
Minister-president van de Vlaamse
Regering

Geert Bourgeois
Viceminister-president van de Vlaamse
Regering en Vlaams minister van
Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur,
Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand

Een klacht ... en wat dan ... ?

Leidraad voor de klachtenmanager

Klachten binnen de Vlaamse overheid: een overzicht



* Als de interne klachtenbehandelaar klachten ontvangt over integriteit of personeelsaangelegenheden, verwijst hij/zij door naar de bevoegde diensten. Bij twijfel kan de klachtenbehandelaar steeds terecht voor advies bij Spreekbuis.

Meer weten?

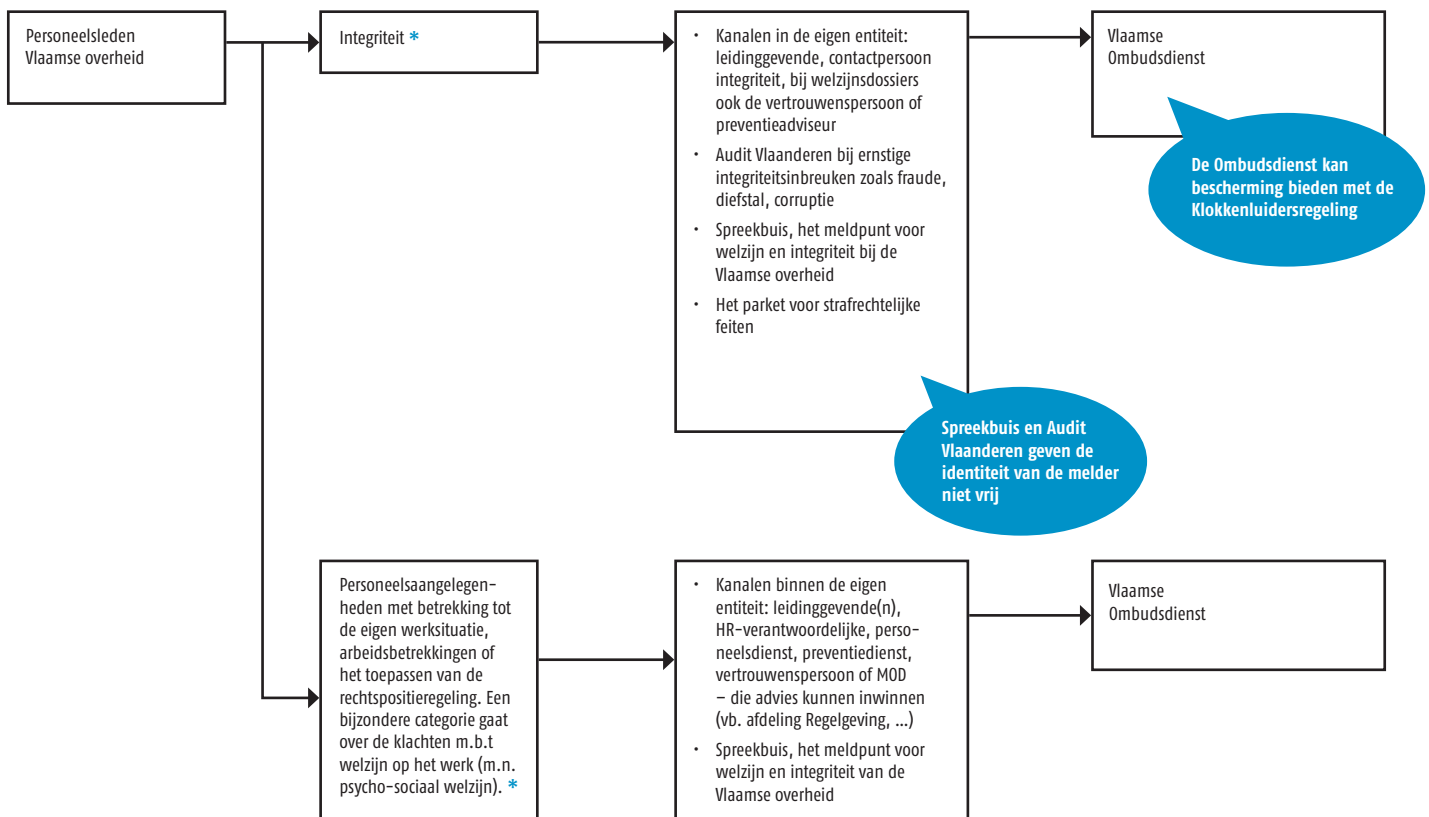
- Het melden van integriteitsschendingen: www.bestuurszaken.be/integriteitsschendingen#wel
- De klokkenuidersregeling: www.bestuurszaken.be/klokkenuidersbescherming
- Over Spreekbuis: www.bestuurszaken.be/spreekbuis-en-zijn-dienstverlening
- Over welzijn op het werk: zie www.bestuurszaken.be/welzijn-op-het-werk
- Over Audit Vlaanderen en het werkterrein: www.auditvlaanderen.be

Het klachtendecreet is van toepassing op de diensten van de Vlaamse overheid, de privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen, de SERV, de Watergroep en de kabinetten van de leden van de Vlaamse Regering. Uitzonderingen zijn OPZ Geel en Rekem.

Een klacht ... en wat dan ... ?

Leidraad voor de klachtenmanager

Klachten binnen de Vlaamse overheid: een overzicht



* Als de interne klachtenbehandelaar klachten ontvangt over integriteit of personeelsaangelegenheden, verwijst hij/zij door naar de bevoegde diensten. Bij twijfel kan de klachtenbehandelaar steeds terecht voor advies bij Spreekbuis.

Meer weten?

- Het melden van integriteitsschendingen: www.bestuurszaken.be/integriteitsschendingen#wel
- De klokkenuidersregeling: www.bestuurszaken.be/klokkenuidersbescherming
- Over Spreekbuis: www.bestuurszaken.be/spreekbuis-en-zijn-dienstverlening
- Over welzijn op het werk: zie www.bestuurszaken.be/welzijn-op-het-werk
- Over Audit Vlaanderen en het werkterrein: www.auditvlaanderen.be

Het klachtendecreet is van toepassing op de diensten van de Vlaamse overheid, de privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen, de SERV, de Watergroep en de kabinetten van de leden van de Vlaamse Regering. Uitzonderingen zijn OPZ Geel en Rekem.