

Hoofdstuk 5. Klachten, meldingen en voorstellen

Bestuursdecreet	Klachtendecreet	Toelichting
<p>Afdeling 1. Algemene bepaling Art. II.74.</p> <p>Dit hoofdstuk is van toepassing op de volgende overheidsinstanties: 1° de Vlaamse administratie, met uitzondering van het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel en het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem; 2° de Vlaamse openbare instellingen die niet behoren tot de Vlaamse administratie, met uitzondering van de investeringsmaatschappijen van de Vlaamse overheid.</p> <p>Dit hoofdstuk doet geen afbreuk aan bepalingen die in een strengere klachtenregeling voorzien.</p>	<p>Artikel 2 klachtendecreet</p> <p>In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de Vlaamse administratie en de overige instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest</p> <p>Artikel 13, tweede lid, klachtendecreet Dit decreet is niet van toepassing op het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel en op het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem, met behoud van de toepassing van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.</p> <p>Artikel 13, eerste lid klachtendecreet Dit decreet is ten aanzien van instellingen, genoemd in artikel 2 slechts van toepassing op bijzondere regelingen waarbij een vorm van klachtenbehandeling</p>	<p><u>Tweede lid:</u> Bepaling wordt geherformuleerd naar analogie met gelijkaardige bepaling in openbaarheidsdecreet. Inhoudelijk ongewijzigd.</p>

	is voorgeschreven, voorzover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan die, bepaald in de voorgaande artikelen.	
<p>Afdeling 2. Klachten Art. II.75.</p> <p>Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, over een handeling die die instantie heeft verricht of over de werking van die overheidsinstantie.</p> <p>Een handeling van een persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van een overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, wordt beschouwd als een handeling van die overheidsinstantie.</p>	<p>Artikel 3 klachtendecreet</p> <p>Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.</p> <p>Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.</p>	
<p>Art. II.76.</p> <p>§1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden.</p> <p>Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief, per e-mail of, in voorkomend geval, per webformulier.</p> <p>§2. Een schriftelijke klacht is ontvankelijk als:</p> <p>1° de naam en het adres van de indiener van de klacht bekend zijn;</p> <p>2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.</p>	<p>Artikel 5, eerste lid, klachtendecreet</p> <p>Een bestuursinstelling is verplicht een klacht te behandelen indien:</p> <p>1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;</p> <p>2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.</p>	<p><u>Paragraaf 1, eerste lid</u> Bepaling dat klacht mondeling of schriftelijk kan ingediend worden, stond impliciet in art. 4 klachtendecreet, wordt hier geëxpliciteerd.</p> <p><u>Paragraaf 2</u> Bestaande bepaling, geformuleerd als ontvankelijkheidsvereiste. Naar analogie met art. II.40, §2, wordt ook expliciet vereist dat klager een adres opgeeft om te vermijden dat klacht onder fictieve naam ingediend wordt.</p>

<p>Art. II.77.</p> <p>§1. Een overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, is niet verplicht de klacht te behandelen als:</p> <p>1° de indiener geen belang kan aantonen;</p> <p>2° de klacht kennelijk ongegrond is;</p> <p>3° de klacht kennelijk onredelijk is;</p> <p>4° de klacht betrekking heeft op feiten:</p> <p>a) waarover de indiener eerder een klacht had ingediend die conform de toepasselijke decretale regeling werd behandeld;</p> <p>b) die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;</p> <p>c) waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.</p> <p>§2. Als de klacht niet in behandeling genomen wordt op grond van paragraaf 1, brengt de overheidsinstantie de indiener daarvan op de hoogte binnen tien kalenderdagen nadat ze de klacht heeft ontvangen. De beslissing om een klacht niet te behandelen wordt gemotiveerd.</p>	<p>Artikel 9 klachtendecreet.</p> <p>De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:</p> <p>1° waarover eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;</p> <p>2° die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;</p> <p>3° waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.</p> <p>De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is.</p> <p>De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.</p> <p>Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.</p>	
<p>Art. II.78.</p> <p>Als de klacht wordt gericht aan een</p>		<p>Nieuwe bepaling</p>

<p>onbevoegde overheidsinstantie, stuurt de overheidsinstantie de klacht zo snel mogelijk door naar de overheidsinstantie die vermoedelijk bevoegd is.</p> <p>Als de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid waarbij verschillende overheidsinstanties betrokken zijn, wijzen die overheidsinstanties in gezamenlijk overleg een coördinerende overheidsinstantie aan die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht conform dit hoofdstuk.</p>		
<p>Art. II.79.</p> <p>De indiening van de klacht geldt als een toestemming voor de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, om de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling te verwerken, meer bepaald om de naam van de indiener en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij het personeelslid of de dienst tegen wie de klacht gericht is of bij andere betrokken overheidsinstanties, behalve als de indiener zich daartegen verzet.</p>		<p>Nieuwe bepaling</p>
<p>Art. II.80.</p> <p>De overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, bevestigt de ontvangst van de ontvankelijke schriftelijke klacht schriftelijk binnen tien kalenderdagen nadat ze de klacht ontvangen heeft, als ze binnen die termijn de klacht nog niet afgehandeld heeft.</p>	<p>Artikel 7 klachtendecreet.</p> <p>De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien dagen na ontvangst van de klacht.</p>	<p>Aan de bestaande bepaling werd toegevoegd dat ontvangstbevestiging tevens bevestiging van ontvankelijkheid is. Ontvangstbevestiging is overbodig als de klacht binnen tien dagen behandeld wordt.</p>

<p>Art. II.81.</p> <p>De klacht wordt behandeld door de klachtenvoorziening van de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, die een strikte neutraliteit in acht neemt. In geen geval wordt de klacht behandeld door een persoon die betrokken is of was bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.</p> <p>Het is de klachtenvoorziening verboden feiten bekend te maken waarvan de bekendmaking de indiener of de betrokken overheidsinstantie kan schaden.</p>	<p>Artikel 8, eerste en tweede zin, klachtendecreet.</p> <p>De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.</p>	
<p>Art. II.82.</p> <p>De klachtenvoorziening van de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, beoordeelt of het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de klachtenvoorziening als bemiddelaar optreedt.</p> <p>Binnen de termijn die de overheidsinstantie daarvoor heeft bepaald, dient de indiener te antwoorden of hij al dan niet van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid gebruik maakt. Als de indiener niet binnen deze termijn antwoordt, wordt er van uitgegaan dat hij afziet van bemiddeling.</p>		Nieuwe bepaling
<p>Art. II.83.</p> <p>De klachtenvoorziening van de</p>	<p>Artikel 10 klachtendecreet.</p> <p>De bestuursinstelling handelt de klacht af</p>	

<p>overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, handelt de klacht af binnen vijfenveertig kalenderdagen nadat ze de klacht heeft ontvangen.</p> <p>Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig verlengd worden tot maximaal negentig kalenderdagen. In dat geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor, voor de termijn, vermeld in het eerste lid, verstreken is.</p>	<p>binnen vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.</p>	<p><u>Tweede lid</u> Nieuwe bepaling die de mogelijkheid van termijnverlenging voorziet in uitzonderlijke omstandigheden</p>
<p>Art. II.84.</p> <p>De klachtvoorziening van de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, brengt de indiener van een schriftelijke klacht schriftelijk op de hoogte van de bevindingen in het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover en de eventuele conclusies of initiatieven die ze daaraan verbindt.</p> <p>Als de bemiddeling, vermeld in artikel II.82, resulteert in een gezamenlijke conclusie die tot gevolg heeft dat aan de klacht is tegemoetgekomen, is die kennisgeving niet nodig.</p> <p>Als nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere tweedelijnsvoorziening, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.</p>	<p>Artikel 11, eerste lid, klachtendecreet.</p> <p>De bestuursinstelling stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.</p> <p>Artikel 6 klachtendecreet.</p> <p>Zodra de bestuursinstelling aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit decreet.</p> <p>Artikel 11, tweede lid, klachtendecreet</p> <p>Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.</p>	

<p>Art. II.85.</p> <p>De indiener kan, conform het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst:</p> <p>1° tegen de beslissing van de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, om de klacht niet te behandelen op grond van artikel II.77;</p> <p>2° als de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, de klacht niet behandelt binnen de termijn, vermeld in artikel II.83;</p> <p>3° als de indiener oordeelt dat het antwoord van de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.84, onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht.</p> <p>Het eerste lid geldt niet voor klachten die betrekking hebben op beroepsethiek, als er een beroepsorde of een beroepsinstituut werd opgericht dat aangewezen werd om deze klachten te behandelen.</p>	<p>Artikel 5, tweede lid, klachtendecreet</p> <p>Indien de bestuursinstelling weigert zijn klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.</p>	<p>Herformulering van de bestaande bepaling dat klacht kan ingediend worden bij ombudsdienst als instantie weigert de klacht te behandelen.</p> <p>De weigering kan immers expliciet zijn (toepassing art. II.77) maar ook impliciet (door niet te reageren)</p> <p>En vervollediging met situatie dat de interne klachtenbehandeling niet voldoet aan de eisen van de indiener</p>
<p>Afdeling 3. Organisatie van de klachtenbehandeling</p> <p>Art. II.86.</p> <p>Elke overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klachten en richt daarvoor een klachtenvoorziening in.</p> <p>De klachtenvoorziening moet zo georganiseerd zijn dat:</p> <p>1° elke klacht behandeld kan worden</p>	<p>Artikel 4.</p> <p>De bestuursinstelling draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een klachtenvoorziening op.</p> <p>Artikel 8, laatste zin.</p>	<p><u>Tweede + derde lid</u></p> <p>Nieuwe bepalingen die de organisatorische pendant regelen van het principe dat een</p>

<p>door een persoon die niet betrokken was bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft;</p> <p>2° elke klachtenbehandelaar zijn opdracht onafhankelijk, neutraal en met kennis van zaken kan uitoefenen.</p> <p>Het hoofd van de overheidsinstantie waarborgt dat de klachtenbehandelaars:</p> <p>1° beschermd worden tegen beïnvloeding of druk, in het bijzonder van personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft;</p> <p>2° over voldoende tijd beschikken om de klachten te behandelen;</p> <p>3° niet geëvalueerd worden op of tuchtrechtelijk vervolgd worden vanwege hun bevindingen in het onderzoek of hun oordeel over de klacht.</p>	<p>Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.</p>	<p>klacht altijd moet behandeld worden door een neutraal personeelslid dat niet betrokken is of was bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft en dat de klachten op kwaliteitsvolle manier behandeld worden.</p>
<p>Art. II.87.</p> <p>Elke overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, 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 Vlaamse administratie wordt het verslag uitgebracht per beleidsdomein.</p>	<p>Artikel 12 klachtendecreet</p> <p>De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman, genoemd in artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.</p> <p>Voor wat de Vlaamse administratie betreft, wordt het schriftelijk verslag telkens globaal uitgebracht door het centraal punt van elk beleidsdomein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - het tweede lid van art. 12 wordt weggelaten. In plaats daarvan wordt de VR gemachtigd om nadere modaliteiten te bepalen - De verplichting om het verslag op te nemen in het jaarverslag wordt weggelaten omdat niet alle instanties die onder het toepassingsgebied vallen jaarverslag hebben. Evt kan de VR bijkomende regels opleggen inzake publicatie van het verslag door de instanties o.g.v. het tweede lid. .

<p>De Vlaamse Regering kan nadere regels opleggen over de modaliteiten van de verslaggeving.</p>		
<p>Afdeling 4. Voorstellen en meldingen Art. II.88.</p> <p>Iedereen heeft het recht om kosteloos een voorstel in te dienen of een melding te doen bij een overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, of via het centrale contact- en informatiepunt over het functioneren van de Vlaamse overheid, over het beleid van de Vlaamse Regering en over de Vlaamse regelgeving.</p> <p>De overheidsinstantie brengt de burger binnen een redelijke termijn op de hoogte van haar standpunt over het voorstel of de melding en de eventuele conclusies of initiatieven die ze daaraan verbindt.</p> <p>De overheidsinstantie is niet verplicht te reageren als het voorstel of de melding kennelijk ongegrond of kennelijk onredelijk is.</p>		<p>Nieuwe bepaling i.k.v. meer participatie</p>