

DE MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING
VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

MEDEDELING AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: Omzendbrief betreffende de klachtenbehandeling

1. Inleiding

Met het Bestuursdecreet van 7 december 2018 kreeg de klachtenbehandeling in de Vlaamse Overheid op een aantal punten een nieuwe regeling, voornamelijk met het oog op meer klantvriendelijkheid. De nieuwe regels rond klachtenbehandeling zijn voortaan te vinden in de artikelen II.74 tot en met II.87 van dat bestuursdecreet.

Door deze nieuwe regeling is de omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014 betreffende 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 niet meer actueel. Huidige omzendbrief vervangt de oude omzendbrief. Ze kwam tot stand in nauw overleg met de Vlaamse Ombudsdienst.

2. De nieuwe omzendbrief

Deze omzendbrief behandelt de volgende thema's:

- 1 de opheffing van de oude omzendbrief;
- 2 het toepassingsgebied van de omzendbrief;
- 3 de organisatie van de klachtenbehandeling;
- 4 de klantvriendelijkheid;
- 5 de registratie, beoordeling en rapportering.

De voornaamste wijzigingen ten opzichte van de vorige omzendbrief zijn de volgende:

- **Het deel over klachten van personeelsleden van de Vlaamse Overheid is veel beknopter:**
Dit deel sloot immers niet aan op de artikelen rond klachtenbehandeling uit het Bestuursdecreet. Daarenboven is een omzendbrief niet de meest geschikte bron van informatie voor personeelsleden die klachten hebben. Deze personeelsleden vinden doorgaans hun weg naar de juiste kanalen via de website van de GDPB (Gemeenschappelijke Dienst Preventie en Bescherming op het Werk).
- **Een grotere klantvriendelijkheid:**
Het Bestuursdecreet voerde een aantal veranderingen door in de procedure met het oog op een grotere klantvriendelijkheid, zoals een niet al te formalistische invulling van het begrip 'klacht' en het principe van 'no wrong door'. Dit wordt kort in de verf gezet in de nieuwe omzendbrief.

- **Bemiddeling:**
Ofschoon niet verplicht, krijgt bemiddeling een plaats in het Bestuursdecreet. De nieuwe omzendbrief omschrijft nog eens kort de filosofie achter bemiddeling.
- **Registratie en verslaggeving:**
De registratie van de klachten en de verslaggeving over de klachtenbehandeling wordt gerationaliseerd. Er moet voortaan alleen nog essentiële informatie bijgehouden worden.

Minister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur,
ICT en Facilitair Management

Jan JAMBON