

## **HOOFDSTUK 5. Klachten, meldingen en voorstellen**

### **Afdeling 1. Algemene bepaling**

#### **Artikel II.74.** (01/01/2019- ...)

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.

Dit hoofdstuk doet geen afbreuk aan bepalingen die in een strengere klachtenregeling voorzien.

### **Afdeling 2. Klachten**

#### **Artikel II.75.** (01/01/2019- ...)

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een overheidsinstantie als vermeld in artikel II.74, eerste lid, over een handeling die die overheidsinstantie heeft verricht of over de werking van die overheidsinstantie.

Een handeling van een persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van een overheidsinstantie als vermeld in artikel II.74, eerste lid, wordt beschouwd als een handeling van die overheidsinstantie.

#### **Artikel II.76.** (01/01/2019- ...)

§ 1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden.

Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief, per e-mail of, in voorkomend geval, per webformulier.

§ 2. Een schriftelijke klacht is ontvankelijk als:

1° de naam en het adres van de indiener van de klacht bekend zijn;

2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

#### **Artikel II.77.** (01/01/2019- ...)

§ 1. Een overheidsinstantie als vermeld in artikel II.74, eerste lid, is niet verplicht de klacht te behandelen als:

1° de indiener geen belang kan aantonen;

2° de klacht kennelijk ongegrond is;

3° de klacht kennelijk onredelijk is;

4° de klacht betrekking heeft op feiten:

a) waarover de indiener eerder een klacht had ingediend die conform de toepasselijke decretale regeling werd behandeld;

b) die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;

c) waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is.

§ 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.

**Artikel II.78.** (01/01/2019- ...)

Als de klacht wordt gericht aan een onbevoegde overheidsinstantie, stuurt de overheidsinstantie de klacht zo snel mogelijk door naar de overheidsinstantie die vermoedelijk bevoegd is.

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.

**Artikel II.79.** (01/01/2019- ...)

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.

**Artikel II.80.** (01/01/2019- ...)

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.

**Artikel II.81.** (01/01/2019- ...)

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.

Het is de klachtenvoorziening verboden feiten bekend te maken waarvan de bekendmaking de indiener of de betrokken overheidsinstantie kan schaden.

**Artikel II.82.** (01/01/2019- ...)

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.

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 ervan uitgegaan dat hij afziet van bemiddeling.

**Artikel II.83.** (01/01/2019- ...)

De klachtenvoorziening van de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, handelt de klacht af binnen vijfenveertig kalenderdagen nadat ze de klacht heeft ontvangen.

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.

**Artikel II.84.** (01/01/2019- ...)

De klachtenvoorziening 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.

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.

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.

**Artikel II.85.** (01/01/2019- ...)

De indiener kan, conform het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst:

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;

2° als de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, de klacht niet behandelt binnen de termijn, vermeld in artikel II.83;

3° als de indiener oordeelt dat het antwoord van de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.84, onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht.

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.

**Afdeling 3. Organisatie van de klachtenbehandeling**

**Artikel II.86.** (01/01/2019- ...)

Elke overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klachten en richt daarvoor een klachtenvoorziening in.

De klachtenvoorziening moet zo georganiseerd zijn dat:

1° elke klacht behandeld kan worden door een persoon die niet betrokken was bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft;

2° elke klachtenbehandelaar zijn opdracht onafhankelijk, neutraal en met kennis van zaken kan uitoefenen.

Het hoofd van de overheidsinstantie waarborgt dat de klachtenbehandelaars:

1° beschermd worden tegen beïnvloeding of druk, in het bijzonder van personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft;

2° over voldoende tijd beschikken om de klachten te behandelen;

3° niet geëvalueerd worden op of tuchtrechtelijk vervolgd worden vanwege hun bevindingen in het onderzoek of hun oordeel over de klacht.

**Artikel II.87.** (01/01/2019- ...)

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.

De Vlaamse Regering kan nadere regels opleggen over de modaliteiten van de verslaggeving.