

## Omzendbrief VR/2020/20

Omzendbrief betreffende de klachtenbehandeling  
Aan alle Vlaamse overheidsinstanties

Kabinet van de minister-president van de Vlaamse  
Regering, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken,  
Cultuur, ICT en Facilitair Management  
Martelaarsplein 19, 1000 Brussel

27 november 2020

Betreft: klachtenbehandeling: toelichting bij artikel II.74 tot en met II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018

### Inleiding

Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht werd opgeheven en vervangen door artikel II.74 tot en met II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (<https://codex.vlaanderen.be/PrintDocument.aspx?id=1030009&datum=&geannoteerd=false&print=false#H1089348>), dat op 1 januari 2019 in werking is getreden. Artikel II.74 tot en met II.87 bevatten een algemene regeling voor de eerstelijnsklachtenbehandeling door overheidsinstanties. Door die wijziging is 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. Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014 wordt vervangen door deze omzendbrief.

Deze omzendbrief behandelt de volgende thema's:

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

#### 1 De opheffing van de oude omzendbrief

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 wordt opgeheven vanaf 1 december 2020.

## 2 Het toepassingsgebied van deze omzendbrief

Deze omzendbrief is van toepassing op:

- de Vlaamse administratie, met uitzondering van het OPZ Geel en het OPZ Rekem;
- de Vlaamse openbare instellingen die niet behoren tot de Vlaamse administratie, met uitzondering van de investeringsmaatschappijen van de Vlaamse overheid.

Ze worden in deze omzendbrief overheidsinstanties genoemd.

Ook de ministeriële kabinetten leven deze omzendbrief na als ze klachten behandelen.

De kabinetten behandelen uitsluitend klachten over hun eigen werking en sturen alle overige klachten die ze ontvangen, gezien de strikte behandeltermijnen onmiddellijk door naar de klachtenmanager of de klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde overheidsinstantie. De behandeltermijn van 45 dagen begint te lopen de dag nadat de bevoegde overheidsinstantie de klacht heeft ontvangen.

Klachten die maar gedeeltelijk over de eigen werking van het kabinet gaan, stuurt het kabinet zo snel mogelijk naar de klachtenmanager of de klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde overheidsinstantie. Het kabinet bezorgt de inhoudelijk bevoegde overheidsinstantie de elementen van antwoord met betrekking tot de eigen werking. De overheidsinstantie is belast met de coördinatie van de klachtenbehandeling, de registratie van de klacht, de ontvangstmelding van de klacht en de opname in het jaarlijkse verslag over de klachtenbehandeling dat ze bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De overheidsinstantie brengt het kabinet op de hoogte van het gevolg dat ze aan de klacht heeft gegeven.

## 3 De organisatie van de klachtenbehandeling

### 3.1 Klachten over de werking, het handelen of niet-handelen van een overheidsinstantie

Klachten moeten eerst bij de betrokken overheidsinstantie zelf ingediend worden. Als de indiener van de klacht niet tevreden is met het antwoord van de betrokken overheidsinstantie of als de overheidsinstantie niet tijdig antwoordt, kan hij met zijn klacht terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Die tweede mogelijkheid bestaat niet voor klachten die betrekking hebben op beroepsethiek als een beroepsorde of beroepsinstituut de klachten behandelt, zoals de Raad voor de Journalistiek.

### 3.2 Klachten van personeelsleden

Personeelsleden van de Vlaamse overheid kunnen voor klachten over hun eigen werksituatie of arbeidsbetrekking of over de toepassing van de rechtspositieregeling terecht bij:

- hun eigen overheidsinstantie als eerste lijn;
- de Vlaamse Ombudsdienst als tweede lijn.

De werkwijze waarbij eerst de interne kanalen worden aangesproken en daarna pas de Vlaamse Ombudsdienst, als de interne diensten geen oplossing kunnen bieden, sluit aan bij de getrapte werkwijze van het klachtenmanagement.

### 3.3 De actoren binnen de klachtenbehandeling

Elke overheidsinstantie moet een klachtenvoorziening opzetten. Afhankelijk van de grootte, de organisatorische structuur, de regionale spreiding enzovoort beslist de overheidsinstantie zelf op welk administratief niveau ze de klachtenbehandeling effectief organiseert.

In de werking van het klachtenmanagement zijn verschillende rollen te onderscheiden. Afhankelijk van de wijze waarop de overheidsinstantie de klachtenbehandeling intern organiseert, kunnen een of meer personen die rollen opnemen.

De klachtenbehandelaar staat in voor de behandeling van de klacht. Hij 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. Hij kan de beslissing dus niet 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. Voor de klachtenbehandelaar de verzoeker een antwoord bezorgt, kan hij het best overleg plegen met de dossierbehandelaar of de gemachtigde ambtenaar. Als blijkt dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, verwijst hij de verzoeker door naar de Vlaamse Ombudsdienst.

De klachtenmanager is het centrale aanspreekpunt voor de overheidsinstantie en de centrale contactpersoon voor de Vlaamse Ombudsdienst. Als er geen centrale contactpersoon is, zal de Vlaamse Ombudsdienst de klachtenbehandelaar rechtstreeks aanspreken bij vragen over de klachtenbehandeling.

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

Daarnaast fungeert elk personeelslid als aanspreekpunt voor de verzoeker om zijn klacht te formuleren. De nodige procedures en afspraken moeten worden gemaakt zodat personeelsleden de klacht op een snelle wijze aan een klachtenbehandelaar kunnen bezorgen.

## 4 Klantvriendelijkheid

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

Overheidsinstanties moeten klachten, net als meldingen en verzoeken om informatie, beschouwen als een positief signaal van de verzoeker, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid. Klachten kunnen tekortkomingen in ons functioneren aan het licht brengen. Klachten zijn waardevolle feedback van verzoekers. Ze vormen de basis voor kwaliteitsverbetering.

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

In het Bestuursdecreet zijn een aantal vernieuwingen opgenomen die de klantvriendelijkheid nog moeten vergroten.

### 4.1 De definitie van een klacht

Of iets als een klacht of een melding beschouwd wordt, hangt af van de manier waarop de burger zijn boodschap doorgeeft. Als de burger een beroep doet op de toepassing van de klachtenbepalingen, wordt zijn boodschap als een klacht behandeld, ook als hij een aangifte doet die doorgaans als een melding beschouwd wordt.

### 4.2 Procedures vergemakkelijken

Als overheidsdiensten klachten krijgen die niet voor hen bestemd zijn, sturen ze die zelf door naar de juiste dienst of verwijzen ze duidelijk door naar de juiste dienst. Voor klachten die mondeling afgehandeld kunnen worden, gelden minder zware procedures.

### 4.3 Bemiddeling

Artikel II.82 vraagt de klachtvoorziening om bemiddeling aan te bieden. De memorie van toelichting koppelt dat uitdrukkelijk aan het principe om meer oplossingsgericht te werken en om "de wederzijdse verstandhouding tussen de indiener van de klacht en het betrokken personeelslid te bevorderen en het begrip voor de uiteindelijke beslissing te vergroten".

Het doel is dus tweeledig. Het bestaat erin de oorzaak van de onvrede te duiden en na te gaan hoe de overheid een oplossing kan bieden. De klachtenbehandelaar moet empathie hebben om de redenen van de onvrede echt te kunnen duiden. Hij moet proberen de bril van zijn eigen dienst af te zetten en de klacht te bekijken vanuit het oogpunt van de verzoeker. Dat opent de weg naar gesprek en bemiddeling om mogelijke oplossingen te zoeken, zowel concrete individuele oplossingen als algemene verbeteringen in de dienstverlening.

De verzoeker zal niet altijd kunnen krijgen waar hij om vraagt. Een empathische bemiddelende benadering kan dan helpen om die onvrede echt te begrijpen en te proberen het begrip van de verzoeker te herstellen. Dat kan relevante signalen of aanbevelingen voor de overheid opleveren.

#### 4.4 Communicatie

Doorgaans is het nuttig om bij de ontvangstmelding informatie over de verdere klachtenprocedure te verstrekken. Het is ook raadzaam bij de ontvangstmelding uitdrukkelijk te vermelden op welke datum de overheidsinstantie de klacht heeft ontvangen.

In elke communicatie met de verzoeker maakt de overheidsinstantie de algemene benaderingswijze van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid duidelijk. Dat betekent in de eerste plaats dat ze bij elke briefwisseling de contactgegevens van de betrokken dienst moet vermelden. Dat zal de verzoeker ertoe aanzetten om eventueel eerst contact op te nemen met de dienst om genoegdoening te verkrijgen. De overheidsinstantie mag het contact met de dienst echter niet als een bijkomende tussenstap voor de verzoeker opleggen.

De overheidsinstantie wijst de verzoeker zo nodig op de mogelijkheid om een klacht in te dienen over de wijze waarop hij behandeld is. Ze geeft ook informatie over de mogelijkheid om tegen het resultaat van die klachtenbehandeling beroep aan te tekenen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De overheidssdienst kan daarvoor de volgende standaardformulering gebruiken: "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 bij ons."

In specifieke gevallen waarin een georganiseerd administratief beroep mogelijk is, geeft de overheidsinstantie die mogelijkheid duidelijk aan. Om lopende procedures niet te doorkruisen, noch inhoudelijk, noch wat dwingende termijnen betreft, moet de overheidsinstantie de verzoeker er duidelijk op wijzen dat deze procedure best eerst uitgeput wordt voor de verzoeker een klachtenprocedure inzet. De verzoeker kan ook een klacht indienen over de wijze waarop het beroep behandeld is.

Voor een beroep bij de Vlaamse Ombudsdienst kan de volgende standaardformulering worden gebruikt als de beslissing over de klacht in eerste lijn wordt meegedeeld: "Als u niet tevreden bent met het antwoord op uw klacht, kunt u een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst."

## 5 Registratie, beoordeling en rapportering

De overheidsinstantie neemt alle klachten op in een register, dat de volgende gegevens bevat:

- de ontvangstdatum van de klacht;
- de coördinaten van de indiener van de klacht;
- een omschrijving of samenvatting van de klacht;
- de datum van de ontvangstmelding;
- de datum van antwoord (en toelichting als de antwoordtermijn verlengd was);
- het resultaat van de klachtenbehandeling: of de klacht ontvankelijk of onontvankelijk is en de reden daarvan, of de klacht opgelost of niet opgelost is, of er bemiddeld is.

Bij de beoordeling ligt het accent dus meer op de geboden hulp en de interactie met de verzoeker om tot een oplossing te komen.

Elk jaar brengen overheidsinstanties voor 10 februari bij de Vlaamse Ombudsdienst schriftelijk verslag uit over het voorgaande jaar. In dat verslag nemen de overheidsinstanties minstens de volgende gegevens op:

- de cijfergegevens uit het register;
- een geanonimiseerd overzicht van de klachten;
- een reflectie op de belangrijkste klachtenbeelden.
- de gerealiseerde oplossingen, met aandacht voor bemiddelende tussenkomsten, individuele of structurele ingrepen en mogelijke aanbevelingen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt een lijst met aanbevelingen ter beschikking als hulp om het klachtenmanagement van de overheidsinstanties te evalueren en erover te rapporteren.

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

Jan JAMBON

01 DEC. 2020