

Klachtenrapport Agentschap Binnenlands Bestuur 2021

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) beschikt over een onafhankelijke klachtendienst die ingebed is binnen de afdeling P&O. Burgers kunnen bij deze dienst een klacht indienen tegen de dienstverlening van ABB via een specifiek e-mailadres klacht.abb@vlaanderen.be. De contactgegevens van de klachtendienst staan online (website). Alle personeelsleden van ABB zijn via de interne communicatiekanalen geïnformeerd over de opdracht en de werking van de klachtendienst. Zij zijn gevraagd om alle klachten of andere uitingen van ongenoegen over de werking van ABB die zij ontvangen, aan de klachtendienst te melden en deze dienst tevens te laten weten wat zij hiermee hebben gedaan of van plan zijn te doen. Toelichting bij de werking en de contactgegevens van de klachtendienst zijn permanent beschikbaar via het intranet.

Het directiecomité van ABB heeft naar aanleiding van het Bestuursdecreet het klachtenmanagement binnen de organisatie in 2019 grondig geëvalueerd en bijgestuurd. ABB wil hiermee tegemoet komen aan de wil van de decreetgever om meer aandacht te besteden aan 'bemiddeling' en 'verzoening' tussen burger en overheid. Zo hoopt ABB zijn dienstverlening in het algemeen en die van de klachtendienst in het bijzonder, alsook de jaarlijkse klachtenrapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst, kwalitatief te verbeteren. Dit is het derde klachtenrapport na de interne bijsturing.

De klachtendienst is ook tijdens de coronapandemie zijn opdrachten blijven vervullen. Er is geen toename van het aantal klachten vastgesteld als gevolg van deze pandemie. Ook was er geen enkele klacht corona gerelateerd.

Klachten in 2021 behandeld door de klachtendienst van het Agentschap Binnenlands Bestuur

De klachtendienst ontving in 2021 rechtstreeks of via het generieke e-mailadres van de entiteit of via de Vlaamse Ombudsdienst een 4-tal klachten gericht tegen het agentschap (>< 10 klachten in 2020). Hierna volgt een korte analyse van deze klachten en de eventuele leerpunten voor de organisatie:

1. Een burger diende klacht in tegen ABB omdat hij na 3 maanden nog geen antwoord had ontvangen tegen een door hem ingediende klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht. Na contactname door de Klachtendienst met de inhoudelijk bevoegde afdeling ontving de klager alsnog een antwoord op zijn klacht.
2. Een gemeenteraadslid uitte zijn ongenoegen over de afhandeling door de toezichthoudende overheid van een eerder door hem ingediende klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht tegen de vermeende betrokkenheid van een schepen bij een bouwmissdrijf. Enerzijds klaagde hij de lange behandelingstermijn van zijn klacht aan en anderzijds kon hij zich niet akkoord verklaren met het door de gouverneur ingenomen standpunt, namelijk dat de toezichthoudende overheid ter zake niet bevoegd is. De behandeling van de klacht had inderdaad lange tijd in beslag genomen door een samenloop van omstandigheden. De toezichthoudende overheid ontving van de klager op verschillende ogenblikken extra informatie, waardoor de klacht steeds opnieuw moest worden onderzocht op basis van die nieuwe informatie. Daarnaast was de dossierbehandelaar ook gedurende bepaalde periodes afwezig door ziekte wat het dossier eveneens vertraagd heeft. ABB heeft zich hiervoor verontschuldigd bij de klager.

Wat de onbevoegdheid van de toezichhoudende overheid betreft, bleef deze laatste wel bij het eerder ingenomen standpunt. De gouverneur heeft in zijn antwoord op de initiële klacht immers voldoende geduid:

- dat de toezichhoudende overheid niet bevoegd is om zich uit te spreken over klachten die zich situeren binnen de materie van de omgevingsvergunningen. Daarvoor is een specifiek toezicht/specifieke procedure voorzien in het Omgevingsvergunningsdecreet;
- dat de toezichhoudende overheid evenmin bevoegd is om zich uit te spreken over een mogelijk bouw misdrijf. Die bevoegdheid komt toe aan de gemeente of de politie. Als deze niet zouden optreden, dan kan beroep gedaan worden op de gewestelijke omgevingsinspectie.

Indien de klager meer informatie wenste te verkrijgen over belangenvermenging en de principes daaromtrent, was ABB steeds bereid om hem daarover de informeren.

Opvolging van een leerpunt door de organisatie: ABB gaf meer informatie over belangenvermenging door mandatarissen aan alle Vlaamse lokale besturen via de *Nieuwsbrief ABB* van 12 juli 2021.

3. Een burger was eveneens niet tevreden over de manier waarop het onderzoek door de toezichhoudende overheid van een eerder door hem ingediende klacht tegen de dienst Milieu & Klimaat van de stad Gent en de ombudsvrouw van de stad Gent was gevoerd en over het in zijn ogen nietszeggend antwoord van de toezichhoudende overheid, in casu de gouverneur, op deze klacht. Hierdoor zou hij geen nieuwe kans hebben gekregen om een bezwaarschrift in te dienen bij de dienst Milieu & Klimaat tegen een opgelegde administratieve boete. De Klachtendienst oordeelde evenwel dat de toezichhoudende overheid zijn dossier wel degelijk volgens de regels van behoorlijk bestuur heeft behandeld en dat het antwoord aan de klager duidelijk en voldoende gemotiveerd was.
4. ABB wordt wel vaker geconfronteerd met klagers die zich niet kunnen/willen neerleggen met het antwoord van de toezichthouder en dan klacht neerleggen tegen de toezichthouder zelf of tegen de in de briefwisseling vermelde dossierbehandelaar. In totaal uitten volgens het dossieropvolgingssysteem van het agentschap 19 personen (18 klagers en 1 adviesvrager) hun ongenoegen over het antwoord dat zij ontvingen van de toezichhoudende overheid en dit leidde in enkele gevallen dus tot het indienen van een nieuwe klacht over de wijze waarop de toezichhoudende overheid hun eerste klacht zou hebben behandeld. Dit gebeurde in 2021 4 keer, maar zoals na onderzoek bleek, telkens onterecht. In 8 van de 19 aangehaalde cases gaat het zelfs over aangelegenheden waarvoor ABB niet bevoegd is en dit ook zo werd meegedeeld.

In het voorjaar van 2021 besliste ABB, in samenspraak met de Vlaamse Ombudsman, om een gerechtelijk dossier samen te stellen tegen een misnoegde klager die reeds tien jaar lang (sedert 2011) steeds op dezelfde afgehandelde klacht over vermeende onregelmatigheden bij de opmaak van een gemeentelijk ruimtelijk structuurplan, blijft terugkomen. Hij stuurt frequent (vaak onsamenhangende) e-mails naar verschillende ambtenaren van ABB en naar andere besturen en beleidsinstanties, soms zelfs meerdere e-mails op eenzelfde dag, zodat hier terecht mag gesproken worden van cyberstalking. Diverse pogingen om hieraan een eind te maken, zoals zelfs een

persoonlijk gesprek tussen de klager en de Vlaamse Ombudsman, bleven zonder resultaat. Op 13 december 2021 werd dan uiteindelijk ook effectief klacht neergelegd bij de onderzoeksrechter te Tongeren.

Klachten in 2021 behandeld in het kader van het bestuurlijk toezicht op de lokale besturen

De meeste klachten die (de klachtendienst van) ABB ontvangt, hebben betrekking op beslissingen en/of de werking van de lokale en provinciale besturen in het kader van het bestuurlijk toezicht of liggen in het verlengde ervan, waarbij de klager het ingenomen standpunt of de wijze van behandeling van de klacht door de toezichthoudende overheid (ABB, gouverneur, minister) niet aanvaardt. Deze klachten worden nooit door de klachtendienst van ABB behandeld, maar door de inhoudelijke bevoegde afdelingen van het agentschap volgens de wettelijk voorgeschreven procedure van het bestuurlijk toezicht. In 2021 behandelde ABB 1108 dergelijke klachten (1138 in 2020) (aantal gebaseerd op de registratiedatum van ontvangst).

Zoals afgesproken met de Vlaamse Ombudsman n.a.v. zijn aanbeveling in het jaarverslag 2019, streeft ABB er ook naar om een kwalitatieve rapportering aan te leveren over de behandelde klachten in het kader van het bestuurlijk toezicht. Deze rapportering valt evenwel buiten de scope van dit jaarverslag over de klachtenbehandeling zoals bedoeld in het Bestuursdecreet en wordt afzonderlijk bezorgd.

Overige klachten en meldingen

Volledigheidshalve maken we hier ook nog melding van 13 'herinneringen' (15 in 2020) die ABB ontving omwille van:

- het uitblijven (> 1 maand) van een antwoord op een (advies)vraag (7 herinneringen) of (> 1 week) op een dringende adviesvraag (2 herinneringen) (op een totaal van 6007 ontvangen adviesvragen >> 6220 in 2020);
- het uitblijven (> 3 maanden) van een antwoord op een klacht (4 herinneringen). (*cf. supra*)

Het agentschap bood telkens zijn verontschuldigen aan en behandelde vervolgens zo snel mogelijk de klacht of adviesvraag of gaf een actuele stand van zaken van de behandeling van de klacht of vraag. Ook ontving de financiële cel van het agentschap via de algemene mailbox 'binnenland' van ABB een 10-tal keer (6 in 2020) een overzicht van nog openstaande facturen waarvan de betalingstermijn overschreden was. Sommige van deze facturen moesten evenwel door Het Facilitair Bedrijf worden vereffend. ABB betaalde de andere facturen zodra de financiële dienst alle nodige bewijsstukken in zijn bezit had.

Daarnaast ontvangt de klachtendienst van ABB soms ook klachten of vragen (4 in 2021 en 7 in 2020) over aangelegenheden waarvoor het agentschap niet bevoegd is (bv. klachten of vragen over sociale steun en sociale fraude, federale materies, andere instanties, ...). Indien dit het geval is, stelt de klachtendienst de klager of vraagsteller hiervan steeds in kennis en stuurt de klacht of vraag door naar de bevoegde dienst (*cf. artikel II.78, eerste lid van het Bestuursdecreet*) of Vlaamse Ombudsdienst (indien de bevoegde dienst niet gekend is).

Tot slot vermelden we nog dat ABB in totaal 15 websites beheert naast meerdere andere digitale toepassingen (ABB-koepelsite en deelwebsites, digitale nieuwsbrief, digitale telefonie, digitaal

klachtenformulier, Digitaal Loket voor de lokale besturen, Gemeente- en Stadsmonitor, Gelinkt Notuleren, BBC-data & analyses, Mandatendatabank, ...). Ook in de mailboxen verbonden aan deze kanalen, worden regelmatig mails gepost (een 35-tal in 2021 >< 55-tal in 2020) over vooral technische problemen, foutmeldingen, verkeerde of niet werkende links, niet ontvangen briefwisseling, onduidelijkheden, ontbrekende informatie, tegenstrijdigheden en vergissingen, naast soms (11x in 2021) ook suggesties tot aanpassing van de site of toepassing. ABB streeft er steeds naar om de gemelde problemen zo snel mogelijk op te lossen en om de kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid van zijn websites en digitale toepassingen continu te verbeteren.

ABB registreert geen klachten of meldingen via sociale media. Bij vragen of reacties van burgers aan ABB verwijst het agentschap naar de inhoudelijk bevoegde afdeling of naar het juiste digitale contactformulier.