

* een raadsbeslissing houdende de beslissing aan schuldbemiddeling te doen en een aanvraag tot erkenning in te dienen;

* de notulen van het overlegcomité waarop de oprichting van een dienst schuldbemiddeling werd besproken;

* een lijst houdende de identiteit en de kwalificatie van de personen belast met de schuldbemiddeling alsook hun getuigschrift van gespecialiseerde opleiding of hun verklaring van nuttige beroepservaring inzake financiële hulpverlening.

Deze nuttige beroepservaring van drie jaar wordt aangetoond aan de hand van een schriftelijke verklaring van het personeelslid (maatschappelijk werker en jurist) zelf (artikel 13). Deze verklaring wordt bevestigd door de voorzitter en de secretaris van het OCMW, als hoofd van het personeel.

Voor de jurist met wie een overeenkomst werd afgesloten (bijvoorbeeld in het kader van een dienst rechtshulp) geldt hetzelfde.

Wat de overeenkomst met de balie aangaat, enkel het bestaan van dergelijke overeenkomst dient te worden aangetoond. Een advocaat is immers van rechtswege tot schuldbemiddeling toegelaten.

* De verbintenis van de raad zich te schikken naar de wettelijke en reglementaire bepalingen van toepassing op instellingen voor schuldbemiddeling.

* De verklaring van de raad dat noch het OCMW noch de personen bedoeld in artikel 8 van het decreet zich bevinden in een toestand van onverenigbaarheid zoals in dat artikel bedoeld.

1.2. De aanvraag tot erkenning dient voor het erkend centrum voor algemeen welzijnswerk te bestaan uit :

* een afschrift van het besluit waarbij het centrum erkend werd als instelling voor algemeen welzijnswerk en de vermelding van het normale werkgebied;

* een lijst houdende de identiteit en de kwalificatie van de personen belast met de schuldbemiddeling alsook hun getuigschrift van gespecialiseerde opleiding of hun verklaring van nuttige beroepservaring inzake financiële hulpverlening.

Deze nuttige beroepservaring van drie jaar wordt aangetoond aan de hand van een schriftelijke verklaring van het personeelslid (maatschappelijk werker en jurist) zelf en bevestigd door de voorzitter van de raad van bestuur van het centrum voor algemeen welzijnswerk.

* De verbintenis van de raad van bestuur zich te schikken naar de wettelijke en reglementaire bepalingen van toepassing op instellingen voor schuldbemiddeling.

* De verklaring van de beheerraad dat noch de VZW noch de personen bedoeld in artikel 8 van het decreet zich bevinden in een toestand van onverenigbaarheid zoals in dat artikel bedoeld.

1.3. De aanvraag dient aangetekend verstuurd te worden aan het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, afdeling Welzijnsbevordering, team OCMW, Markiesstraat 1, 1000 Brussel.

2. De gespecialiseerde opleiding "financiële hulpverlening"

Deze gespecialiseerde opleiding kan worden georganiseerd in samenwerking met een universiteit of hogeschool. De kandidaat-organisatoren van deze opleiding vragen vooraf het akkoord van de administratie. Zij dienen daartoe een uitgewerkt programma in.

Aan de personen die met vrucht zulke goedgekeurde opleiding hebben gevolgd, wordt een getuigschrift uitgereikt.

Brussel, 23 juli 1997.

L. Martens,

Vlaams minister van Cultuur, Gezin en Welzijn.

Departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw

[C - 97/36052]

25 JULI 1997. — Omzendbrief BA-97/12 betreffende de behandeling van klachten

Aan mevrouw de gouverneur

Aan de heren gouverneurs

Ter kennisgeving aan :

- de leden van de bestendige deputaties van de provincieraden
- de colleges van burgemeester en schepenen

Mevrouw de gouverneur,

Mijnheer de gouverneur,

Vanuit mijn bevoegdheid inzake het administratief toezicht op de gemeenten en provincies, ontvang ik regelmatig klachten of bezwaarschriften met betrekking tot allerlei beslissingen of handelingen van deze besturen.

Het indienen van zulke bezwaren is voor de raadsleden, zowel als voor de burgers, een principieel recht en een ernstig onderzoek ervan maakt deel uit van het democratisch functioneren van de overheid. Op de gemeenten en provincies rust inderdaad de verplichting om te handelen met respect voor de wetten, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en het algemeen belang in de zin zoals gedefinieerd in de decreten op het administratief toezicht.

Raadsleden en burgers moeten dan ook kunnen rekenen op een correcte behandeling van ernstig geformuleerde klachten. Zij moeten eveneens binnen een redelijke termijn geïnformeerd worden over het resultaat van de behandeling van hun bezwaar.

Deze omzendbrief beoogt dat de verschillende partijen die in deze procedure betrokken zijn, zouden meewerken aan een maximale klantvriendelijkheid bij de behandeling van klachten en bezwaarschriften. De richtlijn sluit overigens aan op een uitdrukkelijke vraag vanuit de bevoegde commissie van het Vlaams Parlement.

1. Algemene situering

Door het decreet van 28 april 1993 inzake het administratief toezicht werden de bestuursverhoudingen tussen de gemeenten en de Vlaamse overheid in belangrijke mate gewijzigd. De uitoefening van het toezicht werd toegespitst op de hoofdlijnen van het bestuur en de administratieve procedures en processen werden grondig vereenvoudigd en ingekort.

Strikte termijnen werden bepaald om de gemeenten snel rechtszekerheid te bezorgen omtrent de genomen beslissingen.

Bij decreet van 22 februari 1995 werd het administratief toezicht op de provincies gelijklopend georganiseerd.

Een belangrijke vernieuwing bij het tot stand komen van de decreten is de regeling dat aan veruit de meeste bestuurshandelingen van gemeenten en provincies, wat het toezicht betreft, geen formaliteiten meer verbonden zijn. De meeste besluiten van de gemeente- en provincieoverheden worden niet naar de hogere overheid doorgestuurd en het systematisch onderzoek is beperkt tot de werkelijk belangrijke bestuurshandelingen. Een omvangrijke papierstroom wordt zodoende vermeden.

Niettegenstaande deze versoepeling van de toezichtsprocedures bevat het decreet voldoende waarborgen om de toezichthoudende overheid toe te laten op te treden wanneer dit nodig blijkt. Zo beschikken de gouverneur en de Vlaamse regering steeds over de mogelijkheid om een dossier op te vragen waarover dan binnen een beperkte termijn uitspraak moet worden gedaan. Het ontvangen van een ernstige klacht of een bezwaarschrift is een reden voor zulke opvraging. Gelet op de beperkte termijnen, die in het decreet zijn bepaald, kan zulke opvraging slechts gevolgen hebben wat een eventuele schorsing of vernietiging betreft, op voorwaarde dat de klacht tijdig bij de toezichthoudende overheid toekomt. In de meeste gevallen beschikt de hogere overheid over een termijn van 30 dagen, te rekenen vanaf de datum waarop de gemeente of de provincie de lijst verstuurt waarop zij vermeldt dat het desbetreffend besluit is getroffen.

2. Procedure

Met het oog op een klantvriendelijke benadering, verzoek ik U minimaal de hiernavolgende werkwijze in acht te nemen. Als de gouverneur rechtstreeks een klacht ontvangt, volgt hij dezelfde werkwijze.

Klachten of bezwaren kunnen worden ingediend, zowel bij mijn administratie voor Binnenlandse Aangelegenheden als bij de provinciegouverneur. Wanneer de gouverneur optreedt in het kader van het administratief toezicht, handelt hij overeenkomstig het beleid van de Vlaamse regering en volgt de richtlijnen van de bevoegde Vlaamse minister.

Ingeval mijn administratie een klacht ontvangt stuurt zij deze, behalve als het een aangelegenheid met algemene draagwijdte is, in beginsel onmiddellijk voor inhoudelijk onderzoek door naar de gouverneur. Deze oordeelt dan, op basis van het onderzoek en in het kader van zijn appreciatierecht, om zo nodig over te gaan tot de schorsing van het besluit of het nemen van andere maatregelen, dan wel mij tijdig te rapporteren over het onderzoek. Het verslag van de gouverneur moet mij toelaten binnen de decretaal bepaalde termijn mijn houding te bepalen over de eventueel te nemen maatregelen. Als bevoegd minister dien ik inderdaad, als de klacht naar mij wordt gestuurd, in de mogelijkheid te worden gesteld om een standpunt in te nemen. Tevens dien ik aan de klager een antwoord te kunnen verstrekken.

In de omzendingbrieven van 23 juni 1993 en van 22 februari 1995, uitgevaardigd naar aanleiding van het van kracht worden van het decreet van 28 april 1993, respectievelijk van het decreet van 22 februari 1995, werd er reeds op gewezen dat de toeziende overheid bij opvraging van besluiten of dossiers ten gevolge van klachten, de gemeente of de provincie informeert over de inhoud van het bezwaar, ten einde het bestuur de mogelijkheid te bieden zijn standpunt te formuleren. Deze regel blijft onverkort van kracht.

Daarnaast verzoek ik U de volgende regeling in acht te nemen.

Ingeval de klacht snel kan worden afgehandeld zonder dat aanvullende informatie moet worden gevraagd, wordt aan de klager in principe een inhoudelijk antwoord gestuurd binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht bij de administratie.

Als bij de ontvangst blijkt dat zulks niet mogelijk is, bij voorbeeld omdat een verder onderzoek nodig is of dat bijkomende stukken moeten worden bekomen om een ernstig inzicht te verwerven, wordt binnen 10 dagen na ontvangst bij de administratie aan de klachtindiener een ontvangstmelding bezorgd met vermelding van de stappen die bij de behandeling ervan zullen ondernomen worden.

Binnen diezelfde termijn wordt het betrokken bestuur ook in kennis gesteld van de klacht, teneinde deze overheid de mogelijkheid te bieden haar standpunt te formuleren.

Als mijn administratie of de gouverneur bijkomende stukken of inlichtingen moet opvragen bij een gemeente of provincie, dan wordt het bestuur verzocht om ze te bezorgen binnen een termijn van uiterlijk 14 dagen. Deze overheid heeft er alle belang bij dat er zo spoedig mogelijk rechtszekerheid bestaat over een door haar genomen, maar door een klacht aangevochten beslissing.

Als de gemeente of de provincie binnen de voormelde termijn van 14 dagen de gevraagde stukken of inlichtingen niet bezorgt zonder daarvoor afdoende redenen op te geven, dan zal de toeziende overheid onverwijld de maatregelen nemen die zich opdringen opdat zij binnen een redelijke termijn de klacht zou kunnen afhandelen. De gouverneur brengt mijn administratie op de hoogte van de evolutie van het dossier, wanneer het een onderzoek betreft dat op haar verzoek werd ingesteld.

Indien de behandeling van een klachtendossier meerdere weken of maanden in beslag neemt, dan moet de klager regelmatig in kennis gesteld worden van de stand van zaken.

Ik reken er op dat U een ontvangen klacht vanuit een maximale klantvriendelijkheid behandelt en minimaal de voormelde werkwijze zult willen hanteren. Ik verzoek ook de gemeenten en provincies om in een geest van openheid mee te werken aan dit beleid.

Ik heb trouwens mijn administratie opdracht gegeven diezelfde werkwijze te volgen.

Ik verzoek u, mevrouw de gouverneur, mijnheer de gouverneur, de gemeentebesturen in kennis te stellen van deze omzendingbrief door publicatie ervan in het bestuursmemoriaal.

Volledigheidshalve zend ik aan alle gemeentebesturen rechtstreeks een afschrift van deze omzendingbrief.

Vlaamse minister van Binnenlandse Aangelegenheden,
Stedelijk Beleid en Huisvesting,

L. Peeters.