

**GOUVERNEMENTS DE COMMUNAUTE ET DE REGION
GEMEENSCHAPS- EN GEWESTREGERINGEN
GEMEINSCHAFTS- UND REGIONALREGIERUNGEN**

VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

Departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw

[C - 99/36496]

10 NOVEMBER 1999

Omzendbrief BA-1999/10 betreffende de behandeling van vragen, klachten en bezwaren

Aan Mevrouw de gouverneur

Aan de heren gouverneurs

Ter kennisgeving aan :

- de leden van de Bestendige Deputatie
- de colleges van burgemeester en schepenen
- de openbare centra voor maatschappelijk welzijn

Mevrouw de gouverneur,

Mijnheer de gouverneur,

Een beter bestuur voor de burger is een centraal aandachtspunt in het beleid van de Vlaamse regering. Het vereist dat de verschillende overheidsorganisaties permanent en doelbewust zorg dragen voor een verbetering van hun werking en hun dienstverlening. Naast het efficiënt beantwoorden van vragen, het verstrekken van informatie en toelichting maakt ook het klantvriendelijk behandelen van eventuele klachten deel uit van die dienstverlening. Klachten moeten voor het bestuur een aanleiding zijn om de eigen werking te evalueren en, zo nodig, maatregelen te treffen voor een verdere verbetering.

Een kwaliteitsvol klachtenmanagement is een essentieel onderdeel van elke bestuursorganisatie. Raadsleden en burgers mogen verwachten dat vragen en eventuele bezwaren die zij formuleren correct en deskundig onderzocht en behandeld worden binnen een redelijke termijn.

Een goede interne werking en een kwaliteitsvol klachtenmanagement doen evenwel geen afbreuk aan het recht van raadsleden of burgers om zich tot de toezichthoudende overheid te richten wanneer zij van oordeel zijn dat zij geen voldoende antwoord hebben verkregen op hun vragen of wanneer zij het optreden van de gemeente, het OCMW of de provincie strijdig achten met de beginselen van behoorlijk bestuur of met de regelgeving. Zij richten zich daarvoor, ofwel rechtstreeks tot de Vlaamse minister, bevoegd inzake het gewoon administratief toezicht op die besturen, ofwel tot de gouverneur die terzake de commissaris is van de Vlaamse regering.

De organisatie en de uitoefening van het administratief toezicht maakt het inderdaad mogelijk om op te treden ten aanzien van gegronde bezwaren, uiteraard voorzover de klachten ingediend zijn binnen de in de decreten bepaalde termijnen. Het is mijn verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de behandeling van zulke klachten gebeurt volgens de beginselen van behoorlijk bestuur en dat de burger op een klantvriendelijke wijze snel en correct een antwoord ontvangt. Dat is slechts mogelijk als alle overheden en diensten die erbij betrokken zijn daaraan hun actieve medewerking verlenen.

Gevolg gevend aan een uitdrukkelijk verzoek van de bevoegde commissie van het Vlaams Parlement werden bij omzendbrief van 25 juli 1997 aan de gemeenten en de provincies richtlijnen verstrekt inzake de behandeling van ernstig geformuleerde bezwaren. Overeenkomstig het regeerakkoord, wens ik de procedures voor een klantvriendelijke behandeling van vragen, klachten en bezwaren verder te verfijnen. Deze omzendbrief komt dan ook in de plaats van de circulaire van 25 juli 1997. Hij is van toepassing op zowel de gemeenten, de OCMW's als de provincies. De vervanging houdt bijgevolg ook in dat op het Vlaamse niveau vragen, klachten of bezwaarschriften betreffende de verschillende lokale en provinciale overheden gelijkvormig behandeld worden. Een onderlinge afstemming van procedures is een van de afspraken uit het pact tussen de Vlaamse regering en de lokale besturen. Zo'n afstemming verhoogt ook de toegankelijkheid en aanspreekbaarheid van de overheid voor de burger.

1. Juridische situering

Besluiten en bestuurshandelingen van lokale en provinciale overheden vallen onder de toezichtsregeling, bepaald in het decreet van 28 april 1993 inzake de gemeenten, het decreet van 22 februari 1995 inzake de provincies of het decreet van 14 juli 1998 tot wijziging van de organieke wet van 8 juli 1976 inzake de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

Een essentieel uitgangspunt van deze decreten is dat aan nagenoeg alle bestuurshandelingen van de lokale overheden geen automatische procedurele formaliteiten meer verbonden zijn wat de uitoefening van het toezicht betreft. Behalve in een beperkt aantal aangelegenheden, worden de besluiten van de lokale overheden niet meer naar de hogere overheid gestuurd zodat ze niet aan een systematisch onderzoek onderworpen worden.

Uiteraard bevatten de decreten wel de nodige waarborgen om de toezichhoudende overheid toe te laten op te treden in de gevallen waar dat nodig is. De Vlaamse regering en de gouverneur beschikken inderdaad steeds over de mogelijkheid om, onder meer bij ernstige klachten of bezwaarschriften, een dossier op te vragen om er dan uitspraak over te doen. Gelet op de beperkte termijnen die in de decreten bepaald zijn, kan die opvraging slechts leiden tot een eventuele schorsing of vernietiging, op voorwaarde dat het bezwaar tijdig bij de toezichhoudende overheid toekomt.

2. Algemene regels bij de behandeling van vragen of klachten

De Vlaamse overheid zal alles in het werk stellen om vragen of ingediende bezwaren met een maximale klantgerichtheid en efficiëntie te behandelen. Zo nodig wordt opgetreden in het kader van het administratief toezicht.

2.1. De gouverneur als commissaris van de Vlaamse regering

Wanneer een raadslid of een burger een klacht zendt naar de Vlaamse overheid, wens ik dat hij een snel en correct antwoord ontvangt, dat naar inhoud eenduidig is, ongeacht het bestuur dat erbij betrokken is. Het mag daarbij geen verschil maken of de vraag of klacht wordt ingediend bij mijzelf, als politiek verantwoordelijk minister voor de uitoefening van het administratief toezicht, dan wel bij de gouverneurs. Deze zijn inderdaad de commissarissen van de Vlaamse regering en handelen onder haar gezag en volgens haar algemene of bijzondere richtlijnen. Ikzelf en mijn administratie Binnenlandse Aangelegenheden zullen daarom bij de klachtenbehandeling nauw samenwerken met de gouverneurs en de afdelingen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in de provinciale gouvernementen.

2.2. Uniforme standpuntbepaling en verstrekken van antwoorden : afspraken tussen de gouverneurs en de minister inzake de dossierafhandeling

Burgers of raadsleden kunnen vragen, klachten of bezwaren indienen zowel bij mijzelf als bij de gouverneur. Aansluitend op de afspraken, gemaakt in het kader van het pact met de lokale besturen, wens ik dat vragen of klachten een gelijke inhoudelijke behandeling krijgen ongeacht de lokale of provinciale overheid die erbij betrokken is en dat de burger, afgezien van eventuele ontvangstmeldingen, slechts één antwoord ontvangt, zelfs als hij zijn klacht zowel bij de minister als bij de gouverneur heeft ingediend.

De procedure moet mij tevens in de mogelijkheid stellen om als minister, verantwoordelijk voor de uitoefening van het toezicht, mijn houding te bepalen.

Een geactualiseerd overzicht van alle vragen, klachten en bezwaren die bij de gouverneur zijn ingediend of in behandeling zijn, dient mij wekelijks doorgestuurd te worden.

Dit overzicht dient te bevatten: een bondige omschrijving van het onderwerp, de identiteit van de indiener, het betrokken bestuur, de gedane handelingen, de eventuele toezichtstermijn en het feit of het over een vaststaand beleidsstandpunt gaat of niet.

Als de aangelegenheid een algemene draagwijdte heeft, brengt mijn administratie het college van Vlaamse gouverneurs op de hoogte van mijn standpunt met het oog op een toekomstige eenvormige dossierbehandeling.

Daarom moeten in de toekomst de hiernavolgende richtlijnen strikt nageleefd te worden.

a) Principiële bevoegdheid van de gouverneur

In beginsel onderzoekt en beantwoordt de gouverneur rechtstreeks elke vraag of elke klacht die hij ontvangt overeenkomstig de procedure van deze omzendbrief. De gouverneur voert hierover in de regel geen briefwisseling met de minister of met de administratie Binnenlandse Aangelegenheden, behalve in de gevallen waarin geen vaste rechtspraak bestaat of wanneer duidelijke richtlijnen over in te nemen standpunten ontbreken. Terzake verwijs ik naar rubriek 3.2 van deze omzendbrief.

De gouverneur onderzoekt en beantwoordt eveneens dossiers die de administratie hem doorzendt met het oog op de afhandeling van vragen of klachten die bij de minister werden ingediend en waarvan deze van oordeel is dat de beschikking redelijkerwijze het best rechtstreeks door de gouverneur kan gebeuren.

Als dat het geval is, voert de minister geen inhoudelijke briefwisseling met de indiener. Hij stuurt deze enkel een ontvangstmelding en deelt tegelijkertijd mee dat het dossier voor afhandeling naar de gouverneur werd doorgestuurd. De gouverneur bezorgt de minister een kopie van zijn antwoord ter afsluiting van zijn dossier.

b) Antwoord door de minister

Als de minister een vraag of een klacht betreffende een provinciaal of een lokaal bestuur ontvangt en daarop zelf het antwoord wenst te verstrekken, deelt hij dat mee aan de gouverneur. Deze voert het onderzoek uit als de minister of zijn administratie hem erom verzoekt en deelt de resultaten ervan mee aan de administratie.

Als de minister de gouverneur meedeelt dat hijzelf het antwoord verstrekt, dan neemt de gouverneur ten aanzien van de indiener geen inhoudelijk standpunt in. Als hijzelf eveneens dezelfde vraag of klacht heeft ontvangen, stuurt hij de indiener wel een ontvangstmelding met de mededeling dat het onderzoek wordt afgehandeld door de minister. De minister bezorgt de gouverneur een afschrift van zijn antwoord aan de indiener.

c) Schorsingsbevoegdheid van de gouverneur

Deze regels inzake standpuntbepaling en het geven van inhoudelijke antwoorden op vragen en klachten doen uiteraard geen afbreuk aan de decretaal bepaalde bevoegdheid van de gouverneur om in het kader van het administratief toezicht rechtstreeks en zonder voorafgaande ruggespraak met de minister over te gaan tot de schorsing van besluiten die strijdig zijn met de wet, met de algemene rechtsbeginselen van behoorlijk bestuur of met het algemeen belang zoals dit werd gedefinieerd in de toezichtsdecreten. In dat geval verloopt de verdere procedure zoals bepaald in de decreten.

3. Verloop van de procedure

3.1. Vragen of klachten die een vaststaand beleidsstandpunt tot voorwerp hebben

Wanneer de gouverneur optreedt in het kader van het administratief toezicht, handelt hij overeenkomstig het beleid van de Vlaamse regering en volgt hij de richtlijnen van de bevoegde Vlaamse minister. Hij oordeelt, 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. De gouverneur brengt het bestuur en de minister op de hoogte van de schorsing volgens de regeling bepaald in het toezichtsdecreet en informeert eveneens de indiener over de genomen toezichtsmaatregel.

Als de gouverneur van oordeel is dat geen toezichtsmaatregelen getroffen moeten worden inzake de hem voorgelegde aangelegenheid omdat een vaststaand beleidsstandpunt gevolgd kan worden of wanneer er duidelijke richtlijnen bestaan, dan handelt hij het dossier dienovereenkomstig af en voert de nodige briefwisseling met het bestuur en met de vraagsteller.

3.2. Vragen of klachten die geen vaststaand beleidsstandpunt tot voorwerp hebben

Als er geen vaststaand beleidsstandpunt of een duidelijke richtlijn bestaat, dan verzoekt de gouverneur de minister om zijn zienswijze. In zijn vraag geeft hij de resultaten van zijn onderzoek aan en in voorkomend geval zijn visie.

Als de vraag niet louter op een standpunt van de hogere overheid betrekking heeft maar op een aangelegenheid die eventueel het voorwerp kan uitmaken van een toezichtsmaatregel moet deze vraag samen met de resultaten van het onderzoek en eventueel met de visie van de gouverneur bij mijn administratie veertien kalenderdagen voor het verstrijken van de termijn toekomen, eventueel via een later per brief bevestigde fax. Deze procedure moet mij in de mogelijkheid stellen om als minister, verantwoordelijk voor de uitoefening van het toezicht, tijdig mijn houding te bepalen over de eventueel te nemen maatregelen.

Als de aangelegenheid een algemene draagwijdte heeft, brengt mijn administratie het Vlaamse college van gouverneurs op de hoogte van dit standpunt.

Zoals al gesteld kan de gouverneur uiteraard oordelen om rechtstreeks tot schorsing over te gaan overeenkomstig zijn bevoegdheden, bepaald in de decreten.

3.3. Vragen of klachten, ingediend bij de gouverneur

Als de gouverneur een vraag of een klacht ontvangt die voldoende duidelijk is om op korte termijn afgehandeld te worden zonder dat aanvullende informatie opgevraagd moet worden, stuurt hij de indiener in principe een inhoudelijk antwoord binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht.

Als bij de ontvangst blijkt dat dit niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat een grondiger onderzoek nodig is, omdat extra informatie gevraagd moet worden om een voldoende inzicht te verwerven of omdat de gouverneur het standpunt van de minister wenst te vernemen, geeft de gouverneur de indiener binnen tien dagen kennis van de ontvangst met vermelding dat verder onderzoek nodig is alvorens een definitief antwoord te kunnen formuleren.

Als het een klacht betreft, wordt het betrokken bestuur daarvan in kennis gesteld, ten einde deze overheid de gelegenheid te bieden haar standpunt te formuleren.

Ingeval de gouverneur extra stukken of inlichtingen opvraagt bij een provincie, gemeente of OCMW, dan wordt dat bestuur verzocht om ze te bezorgen binnen een termijn van uiterlijk 14 dagen. Deze overheid heeft er trouwens alle belang bij dat er zo spoedig mogelijk rechtszekerheid bestaat over een door haar genomen, maar door een klacht aangevochten beslissing.

Als de provincie, de gemeente of het OCMW binnen de voormelde termijn van 14 dagen de gevraagde stukken of inlichtingen niet bezorgt zonder daarvoor afdoende redenen op te geven, dan zal de toezienende overheid onverwijld maatregelen nemen om binnen een redelijke termijn de klacht te kunnen afhandelen.

Ingeval de behandeling meerdere weken of maanden in beslag neemt, dan informeert de gouverneur de indiener regelmatig over de stand van zaken.

Zodra het onderzoek is afgerond, stuurt de gouverneur een definitief antwoord aan de indiener. Hij geeft er ook kennis van aan het betrokken bestuur.

Als de minister evenwel de gouverneur heeft meegedeeld dat hij zelf het antwoord wenst te verstrekken, stuurt de gouverneur zelf geen antwoord naar de indiener. Hij zendt de resultaten van zijn onderzoek naar mijn administratie Binnenlandse Aangelegenheden. Hij ontvangt een kopie van het antwoord van de minister.

3.4. Vragen of klachten, ingediend bij de minister

Als ikzelf, rechtstreeks of via mijn administratie Binnenlandse Aangelegenheden, een vraag of een klacht ontvang, wordt de volgende procedure gevolgd :

Als de vraag klaarblijkelijk geen algemene draagwijdte heeft, stuurt mijn administratie de vraag onmiddellijk voor inhoudelijk onderzoek door naar de gouverneur. Naargelang van het voorwerp deelt ze daarbij onmiddellijk mee of de afhandeling en de verdere briefwisseling met de indiener, hetzij uitsluitend op het niveau van de gouverneur, hetzij uitsluitend op het niveau van de minister gebeurt. De administratie deelt dit mee, zowel aan de gouverneur naar aanleiding van de vraag tot onderzoek, als aan de indiener.

Ingeval de vraag of de klacht voor afhandeling naar de gouverneur wordt gezonden, voert de administratie geen verdere briefwisseling meer over deze aangelegenheid. Om het dossier definitief te kunnen sluiten bezorgt de gouverneur de administratie een kopie van zijn antwoord aan de indiener.

Als de minister zelf het antwoord wenst te verstrekken, dan verricht de gouverneur het onderzoek en deelt de resultaten ervan mee aan de administratie. Als de gouverneur vaststelt dat hijzelf eveneens rechtstreeks een gelijklopende klacht heeft ontvangen in een aangelegenheid waarin de minister het definitieve standpunt wenst in te nemen, dan deelt hij de vraagsteller mee dat de verdere afhandeling gebeurt door de minister.

De gouverneur ontvangt een kopie van het standpunt dat werd ingenomen of, in voorkomend geval, een verzoek tot schorsing van het desbetreffende besluit. Als de aangelegenheid een algemene draagwijdte heeft, brengt mijn administratie het Vlaamse college van gouverneurs op de hoogte van dit standpunt zodat gelijklopende aangelegenheden in de toekomst eenvormig behandeld worden.

Als de vraag niet louter betrekking heeft op een standpunt van de hogere overheid, maar op een aangelegenheid die eventueel het voorwerp kan uitmaken van een toezichtsmaatregel, dan moet het verslag van de gouverneur, eventueel via een daarna per brief bevestigde fax, bij mijn administratie veertien kalenderdagen voor het verstrijken van de termijn toekomen.

Zoals al gesteld doet deze regeling in geenszins afbreuk aan de decretaal bepaalde bevoegdheden van de gouverneur inzake schorsing van beslissingen. Ook als hij van de minister een klacht ontvangt oordeelt de gouverneur, 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. Hij brengt daarvan de indiener, het bestuur en de minister op de hoogte.

4. Medewerking van de lokale besturen

Ik verzoek de gemeenten, de OCMW's en de provincies om op een correcte en klantgerichte wijze eventueel extra informatie te bezorgen wanneer die in het kader van het onderzoek wordt opgevraagd. Als algemene regel dring ik erop aan dat gevraagde inlichtingen binnen een termijn van veertien dagen verstrekt worden. Als dat niet mogelijk is vraag ik de besturen uitdrukkelijk om de reden daarvan schriftelijk mee te delen en ook aan te geven binnen welke termijn de informatie wel kan worden verstrekt.

Deze omzendbrief vervangt de omzendbrief BA-97/12 van 25 juli 1997 betreffende de behandeling van klachten.

Ik verzoek u, mevrouw de gouverneur, mijnheer de gouverneur, om de gemeenten, de OCMW's en de provincies in kennis te stellen van deze omzendbrief en te zorgen voor een spoedige publicatie in het Bestuursmemoriaal.

Volledigheidshalve zend ik aan alle besturen rechtstreeks een afschrift van deze omzendbrief.

Deze omzendbrief kan ook geconsulteerd worden via PubliLink of internet op het volgend url adres: <http://binnenland.vlaanderen.be/omzend.htm>

Vlaams minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Ambtenarenzaken en Sport,
J. SAUWENS



[C – 99/ 36495]

22 NOVEMBER 1999. — Omzendbrief BA-1999/11 betreffende de intercommunales : jaarlijkse herwaardering van de materiële, vaste activa

Aan de voorzitters van de intercommunale verenigingen

Mevrouwen, Mijne Heren,

De door de intercommunale verenigingen door te voeren jaarlijkse herwaardering van de materiële, vaste activa, geschiedt aan de hand van de evolutie van het rekenkundig gemiddelde van het indexcijfer van de industriële productieprijzen en het indexcijfer der consumptieprijzen.

Zoals de voorgaande jaren wordt de evolutie van de indexcijfers berekend over de periode juli/juni, en worden de volgende basisindexen aangewend :

P : basis 1980 = 100

C : basis 1981 = 100

De herwaarderingscoëfficiënt voor het boekjaar 1999 wordt als volgt berekend :

$$\frac{P + C (1999)}{2} = \frac{137,2158 + 171,1825}{2} = 154,1992$$

$$\frac{P + C (1998)}{2} = \frac{141,3075 + 169,7367}{2} = 155,5221$$

Uit bovenstaande berekening, blijkt dat de stijging van het indexcijfer der consumptieprijzen meer dan gecompenseerd wordt door de daling van het indexcijfer der productieprijzen. Voor het boekjaar 1999 zou dit resulteren in een negatieve herwaardering van de materiële, vaste activa met 0,7 %.

De intercommunale verenigingen waarvan de statuten geen specifieke bepalingen inzake de herwaardering der materiële, vaste activa bevatten, zullen bijgevolg die activa niet herwaarderen wat het boekjaar 1999 betreft.

De herwaarderingscoëfficiënt voor het boekjaar 2000 zal over de periode juli 1998 tot juni 2000 worden berekend.

Deze omzendbrief kan ook geconsulteerd worden via PubliLink of Internet op het hierna vermelde url adres :

<http://binnenland.vlaanderen.be/omzend.htm>

De Vlaamse minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Ambtenarenzaken en Sport,
J. SAUWENS