

Klachtenrapport Agentschap Binnenlands Bestuur 2022

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) beschikt over een onafhankelijke klachtendienst die ingebed is binnen de afdeling Personeel en Organisatie (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.

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.

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 en er was geen enkele klacht corona gerelateerd.

De voorbije 2 jaren is het takenpakket van ABB gevoelig uitgebreid. Naast de reguliere taken zoals verankerd in het oprichtingsbesluit van het agentschap, speelt ABB steeds meer een transversale en interbestuurlijke rol. Voorbeelden: de coördinerende rol in het kader van de coronacrisis en de opvang van Oekraïense vluchtelingen en de coördinatie en opvolging van diverse relancemaatregelen en nieuwe financieringsstromen (subsidies en premies), o.m. in het kader van het relanceplan Vlaamse Veerkracht maar ook daarbuiten (o.a. energie- en klimaatacties, zomerscholen, radicalisering, ...). Eveneens vond de Informatie- en screeningsdienst op de lokale geloofsgemeenschappen in 2021 een plaats binnen het agentschap. Al deze bijkomende opdrachten vertalen zich voorlopig wel niet in een stijging van het aantal klachten tegen de werking van het agentschap. In tegendeel, in globa is er zelfs een lichte daling.

Klachten in 2022 behandeld of verder opgevolgd door de klachtendienst van ABB

In 2022 werden een 5-tal klachten die gericht waren tegen het agentschap (> 4-tal klachten in 2021), behandeld of verder opgevolgd door de klachtendienst. Hierna volgt een korte analyse van deze klachten en de eventuele leerpunten voor de organisatie:

1. Een gemeenteraadslid diende klacht in tegen ABB omdat hij na 4 maanden nog geen antwoord had ontvangen tegen een door hem ingediende klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht. Intern onderzoek bracht aan het licht dat de klacht wegens een technisch-administratieve fout niet correct was geregistreerd in het dossierbegeleidingssysteem, waardoor de klacht nog niet werd toegewezen aan een dossierbehandelaar. Na contactname door de klachtendienst met de inhoudelijk bevoegde afdeling is de klacht alsnog onmiddellijk in behandeling genomen.
2. Ook een ontslagen uitzendkracht bij een gemeente in de Vlaamse Rand diende klacht in tegen ABB omwille van het uitblijven van een antwoord op een anderhalve maand eerder

ingediende klacht over pestgedrag en andere wantoestanden binnen de gemeente. Na contactname met de inhoudelijk bevoegde afdeling van het agentschap bleek dat de gouverneur wel degelijk een antwoord per gewone brief aan betrokkene had bezorgd. De klachtendienst bezorgde de klager opnieuw een kopie van deze brief.

3. Een personeelslid van een andere Vlaamse overheidsdienst legde klacht neer tegen de voortijdige beëindiging van een ervaringsstage bij ABB in het kader van een herplaatsingsprocedure. De klachtendienst fungeert evenwel niet als beroepsinstantie en beschikt evenmin over enige bevoegdheid op het vlak van individueel personeelsbeheer t.a.v. personeelsleden die onder het toepassingsgebied van het Vlaams personeelsstatuut (VPS) ressorteren en verwees de klager door naar het Herplaatsingsbureau van het Dienstencentrum Talent van het Agentschap Overheidspersoneel voor meer informatie over de eventuele mogelijke stappen die de klager verder zou kunnen ondernemen.
4. Een personeelslid van het eigen agentschap dat voltijds met vakbondsverlof was, legde klacht neer bij de klachtendienst van ABB omdat een vacature in een bevorderingsgraad bij het agentschap niet persoonlijk aan hem was bekendgemaakt. Dit gebeurde volgens zijn informatie wel aan andere personeelsleden die aan de voorwaarden voldeden, naast een algemene publicatie op de website www.werkenvoorvlaanderen.be. Deze gang van zaken is volgens de klager niet in overeenstemming met het VPS. Hij vroeg om hem alsnog het vacaturebericht en het selectiereglement toe te sturen, zodat ook hij nog tijdig zijn kandidatuur zou kunnen stellen. Omdat het hier een selectieprocedure betreft en het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) de bevoegde selector is en bovendien bevoegd is voor een correcte interpretatie van het VPS, waarop de klager zich in zijn klacht beroept, werd de klacht voor verdere behandeling overgemaakt aan de klachtendienst van AgO.
5. Drie kerkfabrieken kaartten bij het agentschap bijna gelijktijdig, de ene rechtstreeks, de andere twee via hun gemeentebestuur, de moeilijkheden aan die zij ondervinden in de relaties met ABB bij de afhandeling van investeringsdossiers, waardoor één van hen zelfs de nodige subsidiëring is misgelopen omwille van een procedurefout. Maar de fout lag hier bij het kerkbestuur zelf: doordat het kerkbestuur de opdracht tot uitvoering van de werken reeds contractueel had afgesloten vooraleer er een vaste belofte van subsidie was verleend, heeft het bestuur de subsidievoorwaarden geschonden. Dit werd aan het betrokken kerkfabriek meegedeeld. ABB zet in zijn briefwisseling aan de kerkbesturen die specifieke voorwaarde steeds in het vet om de kerkbesturen hierop te wijzen. Met de andere twee kerkbesturen en het betrokken gemeentebestuur werd verder overleg gepleegd.

Opvolging van een leerpunt door de organisatie: Op voorstel van de inhoudelijk bevoegde afdeling zal ABB vermelde subsidievoorwaarde voortaan in het vet boven de handtekening van de minister plaatsen in de briefwisseling met de kerkbesturen, zodat die belangrijke voorwaarde nog meer in het oog springt. ABB zal tevens de kerkfabrieken zelf meer actief betrekken bij de afhandeling van investeringsdossiers. Nu verlopen die contacten meestal via de ontwerper.

ABB wordt ook de voorbije jaren meer dan voorheen 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 dossierbegeleidingssysteem van het agentschap in 2022 16 personen (>< 19 in 2021) hun ongenoegen over het antwoord dat zij ontvingen van de toezichthoudende overheid en dit leidde in enkele gevallen dus tot het indienen van een nieuwe klacht over de wijze waarop de toezichthoudende overheid hun eerste klacht zou hebben behandeld. Dit gebeurde in 2021 en in 2022 4 maal, maar zoals na onderzoek bleek, telkens onterecht. Het agentschap heeft in één concreet dossier van een niet aflatende klager met instemming van de Vlaamse Ombudsman geantwoord dat indien de klager geen nieuwe elementen aanbrengt, het agentschap de klacht als afgehandeld beschouwt en niet verder zal ingaan op de aanhoudende mails.

ABB stelt de voorbije drie jaren eveneens een sterke stijging vast van het aantal klachten waarvoor het agentschap niet bevoegd is (211 in 2020, 320 in 2021 en 334 in 2022). Het directiecomité heeft in zijn vergadering van 7 december 2022 hierover een intern rapport besproken dat de analyse bevat van het aantal en soort klachten dat verkeerdelijk bij de toezichthoudende overheid (gouverneur, minister) en het agentschap terecht komt, over welke materies het gaat en welke instanties dan mogelijks wel bevoegd zijn om deze klachten in behandeling te nemen. Daarbij is er gezocht naar een verklaring voor de toename en is een eerste voorstel van oplossing geformuleerd op korte en lange termijn. Voor de concrete cijfers wordt verwezen naar de afzonderlijke rapportering aan de Vlaamse Ombudsman over het bestuurlijk toezicht (*cf. infra*).

Ook de klachtendienst van ABB ontvangt zelf soms klachten over aangelegenheden of entiteiten waarvoor de klachtendienst niet bevoegd is. 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). In 2022 ontving de klachtendienst 9 van dergelijke klachten (>< 4 in 2021).

Klachten in 2022 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 (*cf. supra*). 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 2022 behandelde ABB 1063 dergelijke klachten (1108 in 2021) (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 nog melding van 12 'herinneringen' (11 in 2021) die ABB ontving omwille van:

- het uitblijven (> 1 maand) van een antwoord op een (advies)vraag (8 herinneringen) (7 in 2021) op een totaal van 5191 ontvangen adviesvragen (6007 in 2021);
- het uitblijven (> 3 maanden) van een antwoord op een klacht (4 herinneringen) (eveneens 4 in 2021). (*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 (idem in 2021) een herinnering aan nog openstaande facturen waarvan de betalingstermijn overschreden was. Sommige van deze facturen moesten evenwel door Het Facilitair Bedrijf of door het Agentschap Overheidspersoneel worden vereffend. ABB betaalde de andere facturen zodra de financiële dienst alle nodige bewijsstukken in zijn bezit had.

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, Lokale Besluiten en gelinkte Open Data, BBC-data & analyses, Mandatendatabank, ...). Ook in de mailboxen verbonden aan deze kanalen, worden regelmatig mails gepost (30-tal in 2022 >> 40-tal in 2021) over vooral technische problemen, foutmeldingen, verkeerde of niet werkende links of mailadressen, niet ontvangen gegevens, onduidelijkheden, achterhaalde of ontbrekende informatie, tegenstrijdigheden en vergissingen, naast soms kritische vragen (1 in 2022) en suggesties tot aanpassing van de site of toepassing (8 in 2022 >> 11 in 2021). 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.