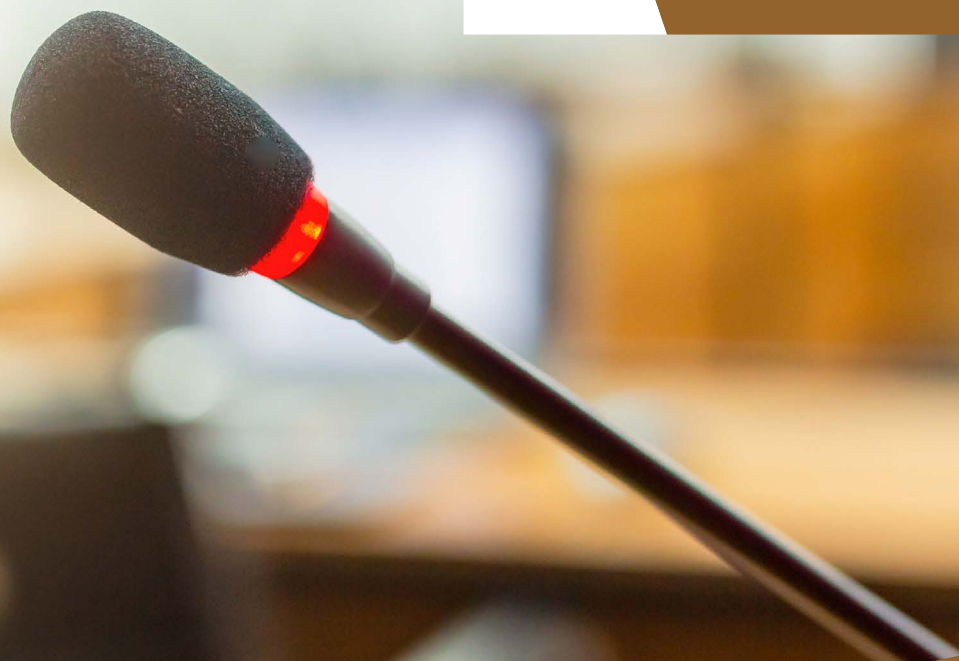




**Vlaanderen**  
is lokaal bestuur



# Jaarrapport Klachten en adviezen 2022

10 februari 2023

AGENTSCHAP  
BINNENLANDS  
BESTUUR

[lokaalbestuur.vlaanderen.be](https://lokaalbestuur.vlaanderen.be)



# Inhoud

<b>1.</b>	<b>Situering .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Totaal aantal adviezen en klachten 2022 tegenover 2021.....</b>	<b>5</b>
2.1.	Adviezen 2022 in vergelijking met 2021.....	6
2.2.	Klachten 2022 in vergelijking met 2021.....	7
2.3.	Coronagerelateerde adviezen en klachten, 2020-2022.....	8
<b>3.</b>	<b>Verdeling per thema .....</b>	<b>10</b>
3.1.	Adviezen .....	10
3.2.	Klachten.....	14
<b>4.</b>	<b>Het resultaat van de klachten .....</b>	<b>17</b>
4.1.	Klachten naar resultaat, 2020-2022.....	17
4.2.	Vernietiging, 2019-22.....	17
4.3.	Vernietigingen naar thema, 2022.....	17
4.4.	Brief met opmerkingen, 2019-2022 .....	18
<b>5.</b>	<b>Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is.....</b>	<b>19</b>
5.1.	Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is, 2019-2022.....	19
5.2.	Aandeel klachten waarvoor ABB niet bevoegd is naar voorwerp, 2020-2022.....	19
5.3.	Oorzaken stijging klachten onbevoegdheid.....	21

# 1. Situering

Dit jaarverslag werd gecoördineerd door de afdeling Beleidscoördinatie en Kennisorganisatie (BCK) na input van de afdelingen Lokale Organisatie en Werking (LOW), Lokale Financiën (LF) en Lokale Samenwerking, Verzelfstandiging en Personeel (LSVP).

Het geeft een cijfermatig overzicht van de adviezen en klachten:

- totaal aantal adviezen en klachten;
- evolutie per maand van het aantal adviezen en klachten;
- het resultaat van de klachten
- klachten waarvoor ABB niet bevoegd is
- verdeling per thema van de adviezen en klachten.

Dit jaarverslag biedt daarnaast een klare kijk op de grote inhoudelijke thema's van de adviesvragen en klachten. Zo kan ABB de lokale besturen zo goed mogelijk ondersteunen en bepaalde trends detecteren en indien nodig omzetten in beleidsvoorstellen.

## 2. Totaal aantal adviezen en klachten 2022 tegenover 2021

In de grafieken en tabellen geven we het totale aantal adviezen en klachten weer voor de afdelingen Lokale Organisatie en Werking, Lokale Financiën en Lokale Samenwerking, Verzelfstandiging en Personeel. We vergelijken 2022 met 2021 en onderscheiden de coronagerelateerde adviezen en klachten en de reguliere adviezen en klachten.

Daaruit kunnen we de volgende conclusies trekken:

- Het totale aantal adviezen daalde met 11%. Het totale aantal klachten daalde met 5%.
- De afdeling LSVP behandelde 15% minder adviezen, maar 11% meer klachten.
- De afdeling LF behandelde 8% minder adviezen en 25% minder klachten.
- De afdeling LOW behandelde 9% minder adviezen en 6% minder klachten.

Nog voor het virus zelf helemaal verdwijnt, doofden de coronagerelateerde vragen en klachten in 2022 uit. In 2022 waren er nog slechts drie coronagerelateerde klachten – alle behandeld door LOW. Ook het aantal coronagerelateerde adviezen is zeer sterk gedaald: met maar liefst 88%. Op het hoogtepunt van de crisis in 2020 ontving ABB 981 coronagerelateerde vragen en 82 klachten.

Met het uitdoven van de coronagerelateerde dossiers, keren de aantallen adviesvragen en klachten terug naar een niveau vergelijkbaar met de jaren voor de pandemie. Sowieso tellen de jaren voor het einde van de legislatuur in de regel een kleiner aantal adviesvragen en klachten. Een ander element dat meespeelt is dat lokale besturen wachten op het nieuw BVR over de rechtspositieregeling alvorens hun eigen rechtspositieregelingen te wijzigen.

Verder zijn er kleine veranderingen in de registratie in ons dossierbehandelingsstelsel:

- voorheen werden vragen over openbaarheid alsook vragen over de erediensten opgenomen onder de adviezen. Nu worden die dossiers opgenomen onder de generieke dossiers. Ook de brieven inzake opzeg machtigingen overheden werden overgeheveld naar generieke dossiers.
- vanaf 2022 worden klachten van verschillende klagers maar die verband houden met één dossier aan elkaar gelinkt en als één klacht beschouwd om een vertekening in de statistieken te voorkomen.

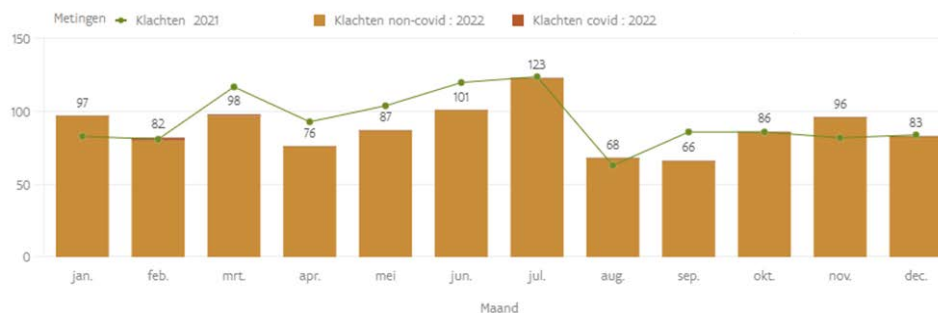
## 2.1. Adviezen 2022 in vergelijking met 2021



Maand	2022	2021	covid 2022	covid 2021
jan.	635	537	9	33
feb.	489	556	7	32
mrt.	541	614	6	39
apr.	444	487	1	17
mei	397	457	1	14
tjun.	353	465	3	12
jul.	235	275	0	8
aug.	328	408	1	20
sep.	424	436	0	15
okt.	419	476	1	17
nov.	355	422	0	31
dec.	303	385	1	13
<b>Totaal</b>	<b>4923</b>	<b>5518</b>	<b>30</b>	<b>251</b>

Gegevens op 11 januari 2023

## 2.2. Klachten 2022 in vergelijking met 2021

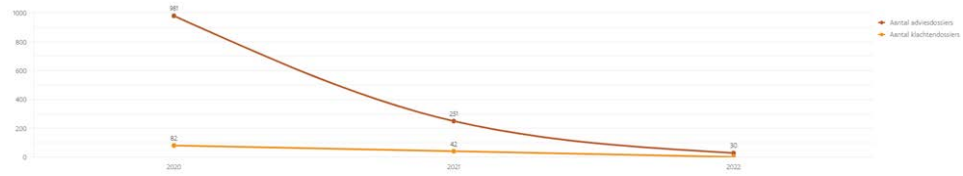


Maand	2022	2021	covid 2022	covid 2021
jan.	97	83	0	8
feb.	82	81	2	5
mrt.	98	117	1	10
apr.	76	93	0	1
mei	87	104	0	3
jun.	101	120	0	2
jul.	123	124	0	2
aug.	68	63	0	2
sep.	66	86	0	1
okt.	86	86	0	1
nov.	96	82	0	3
dec.	83	84	0	4
<b>Totaal</b>	<b>1063</b>	<b>1123</b>	<b>3</b>	<b>42</b>

Gegevens op 11 januari 2023

### 2.3. Coronagerelateerde adviezen en klachten 2020-2022

De grootste coronagerelateerde uitdagingen zijn achter de rug voor de lokale besturen. De acties van ABB werden ten zeerste geapprecieerd door de lokale besturen.





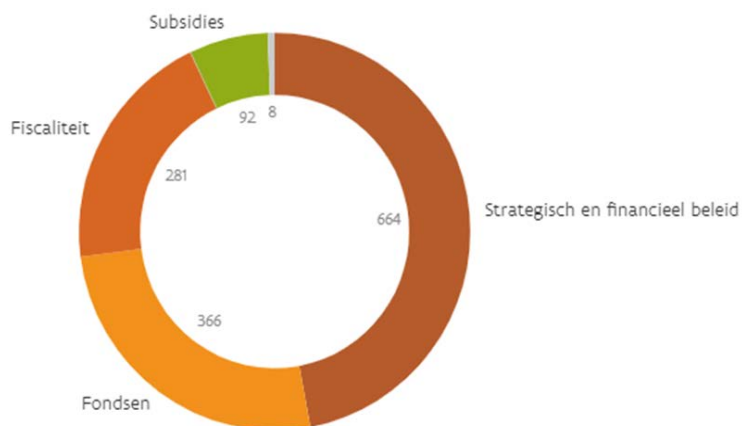


### 3. Verdeling per thema

Hieronder geven we de verdeling van de adviezen en klachten weer per thema.

#### 3.1. Adviezen

##### 3.1.1. Adviezen thema Financiën 2022



In 2022 ontving ABB het grootste aantal adviesvragen over het strategisch en financieel beleid. Dat aantal nam wel met een derde af in vergelijking met 2021. Die afname is bij bijna alle subthema's terug te vinden, maar het grootst met betrekking tot de jaarrekeningen.

In 2022 nam het aantal vragen over fondsen en subsidies wel beduidend toe in vergelijking met 2021. Het aantal vragen over fondsen nam toe met 67%; het aantal vragen over subsidies was zelfs zes keer groter dan in 2021.

ABB ontving in 2022 bijna evenveel vragen over fiscaliteit als in het jaar daarvoor.

Voor strategisch en financieel beleid is er weinig wat er uitspringt: net als in andere jaren gaan de adviesvragen vooral over BBC en de boekhouding.

Wel opvallend is het relatief grote aantal vragen rond fondsen en subsidies. Daarin zien we de doorvertaling van de vele initiatieven van de huidige Vlaamse Regering om bijkomende middelen ter beschikking te stellen aan de lokale besturen, waarbij al die nieuwe financieringen gepaard gaan met de nodige vragen.

Wat betreft de adviezen over fiscaliteit, is er een onderscheid te maken tussen drie types, namelijk:

- juridische vragen;
- vragen over een toepassingsgeval van een belasting- of retributiereglement en hoe daarbij te handelen;
- vraag om nazicht van een ontwerpreglement.

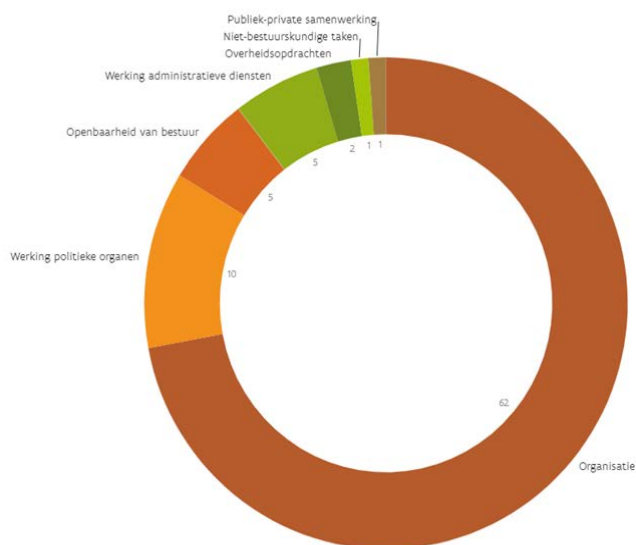
Ongeveer 60% van de adviezen over fiscaliteit zijn juridische vragen en ongeveer 40% betreft een toepassingsvraag of een ontwerp.

De thema's bij vragen over de lokale fiscaliteit zijn:

- afval
- bevoegdheid/delegatie
- burgerzaken (ID/documenten/prestaties)
- financiering algemeen
- integratie en inburgering
- invordering - procedure
- lijkbezorging
- omgeving (milieu/ruimte/vergunning)
- ondernemen
- parkeren
- technisch-juridisch
- wonen
- andere

Inhoudelijk springt geen van de thema's eruit. Wel zien we een tendens dat gemeenten sneller geneigd zijn om bepaalde kosten voor prestaties te verhalen, terwijl ze voorheen bepaalde diensten gratis aanboden.

### 3.1.2. Adviezen thema Organisatie en werking (LSVP) 2022

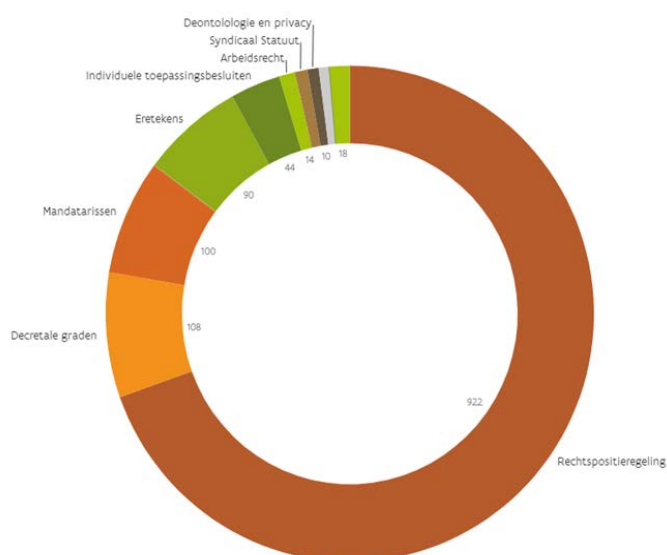


Met betrekking tot lokale samenwerking en verzelfstandiging ontving ABB het grootste aantal vragen over de organisatie. Dit aantal nam wel af met 41% in vergelijking met 2021. Die afname stellen we vast bij alle subthema's (o.m. de oprichting, statuutwijzigingen en deelnames in andere rechtspersonen). Ook inzake de werking van politieke organen stellen we een afname vast in vergelijking met 2021.

Een meerderheid van de adviesvragen wordt gesteld door leden van de managementteams van de lokale besturen. Een kleiner aandeel van de vragen komt van de verzelfstandigde entiteiten, verenigingen en vennootschappen voor maatschappelijk welzijn (VVMW's) of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden (IGS'en) zelf. Ten slotte komt een beperkt deel van de vragen van andere Vlaamse entiteiten.

Qua thema's zijn de vragen zeer divers. Een aantal veel voorkomende thema's zijn (1) de procedure van aanduiding en vervanging van bestuurders en vertegenwoordigers in de algemene vergadering van verzelfstandigde entiteiten en samenwerkingsverbanden, en (2) de presentiegelden voor deze bestuurders en vertegenwoordigers.

### 3.1.3. Adviezen thema Personeel (LSVP-LOW) 2022



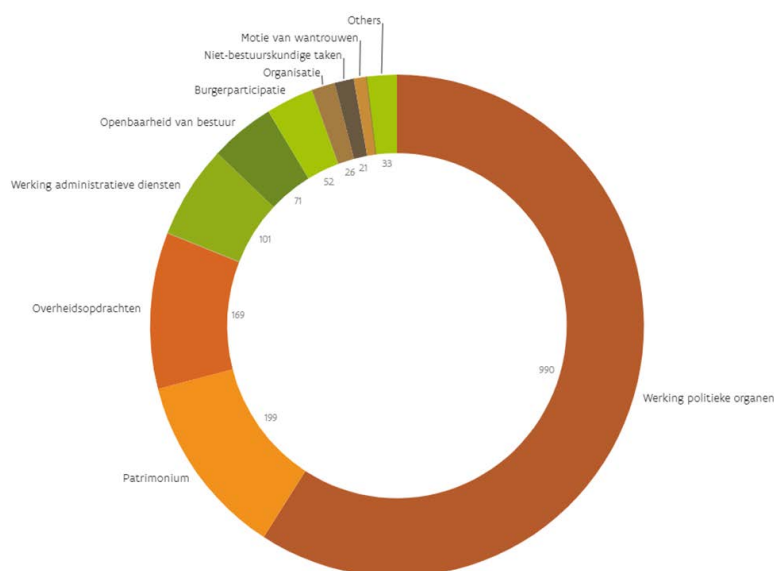
Met betrekking tot personeel ontving ABB veruit het grootste aantal vragen over de rechtspositieregeling. Dit aantal was wel 13% kleiner dan in 2021. Het aantal vragen over de decretale graden nam daarentegen toe met 61%. Ook het aantal vragen over eretekens was beduidend groter in 2022 dan in 2021 (32%).

Zoals elk jaar gaan de meeste vragen over de rechtspositieregeling. De grote thema's hierbij zijn selectie, de loopbaan, salaris, toelagen en vergoedingen, verloven en afwezigheden. Nieuwe thema's die in het oog sprongen, zijn de fietsmobiliteit en de klokkenluiders. Met een nieuw besluit in 2021 werd fietsmobiliteit bij de lokale besturen ingevoerd: in 2022 heeft de afdeling LSVP hierover veel adviesvragen behandeld. Ook werd de nieuwe klokkenluidersregeling in 2022 goedgekeurd, waardoor al een reeks adviesvragen hierover in dat jaar werden behandeld. Het beleidsinitiatief rond het nieuwe BVR RPR was in 2022 nog lopende.

Voor wat betreft de stijging van het cijfer van de adviesvragen over de decretale graden is er niet één reden aan te geven. Het aanstellen van een waarnemend algemeen directeur, dit door de ambtelijke integratie OCMW-gemeente, riep heel wat vragen over waarneming door OCMW-personeelsleden. Ook in het kader van de fusies van gemeenten werden heel wat vragen gesteld over de decretale graden.

Het aantal toegekende eretekens zit in stijgende lijn. Na enkele jaren van daling zagen we in 2022 opnieuw een toename. Het aantal aanvragen nationale orden steeg van 52 in het jaar 2021 naar 129 in het jaar 2022. Het aantal aanvragen burgerlijke eretekens steeg van 25 in het jaar 2021 naar 100 in het jaar 2022.

### 3.1.4. Adviezen thema Organisatie en Werking (LOW) 2022



In 2022 ontving ABB het grootste aantal adviesvragen over de werking van de politieke organen, patrimonium en overheidsopdrachten. In vergelijking met 2021 kenden de drie thema's een kleine afname. De grootste relatieve toename in vergelijking met 2021 stellen we vast in de vragen over niet-bestuurskundige taken (160%), burgerparticipatie (53%) en de werking van de administratieve diensten (6%).

Onder de noemer niet-bestuurskundige taken worden heel uiteenlopende dossiers gevat: o.m. taxivergunning, omgevingsprocedure, verhuis maatschappelijke zetel OCMW, erkenning gemeenteweg, concessieovereenkomst ...

De stijging in het aantal vragen over burgerparticipatie kan verklaard worden door het beantwoorden en behandelen van de brieven in verband met de opzeg van het staatsburgerschap. Een fenomeen dat is overgewaaid van Nederland waarbij burgers zich staatloos verklaren en hun "machtiging opzeggen aan besturen". Dergelijke brieven worden naar ABB en de lokale besturen gezonden. Het Agentschap Binnenlands Bestuur heeft dit voor de lokale besturen opgenomen en een antwoord geformuleerd. Omdat de brieven ook bij Vlabel toekwamen, werd ook de Ombudsdienst daarvan op de hoogte gesteld. Daarnaast zijn er in 2022 meer vragen behandeld over technische

aspecten rond de organisatie van volksraadplegingen bij mogelijke fusies. In 2021 werden er door de corona-pandemie daarentegen weinig tot geen participatie-initiatieven genomen.

Ook de klachten over de werking van de administratieve diensten namen toe. Dit zijn klachten waarbij de klager meende dat de diensten van een lokaal bestuur op de een of andere manier tekortschoot: door niet of slecht te communiceren rond een handeling of beslissing, door een laattijdig of niet correct antwoord op een vraag ... De toename is niet terug te vinden in één subthema.

Bij de overheidsopdrachten springt het dossier TAAS (trajectcontrole as a service: lokale overheden die private partners onder de arm nemen voor trajectcontroles) in het oog. Verder neemt ook het thema overheidsopdrachten en mogelijke belangenvermenging of partijdigheid ook in het najaar een belangrijkere rol.

Wat betreft werking politieke organen is er ook een toename van adviesvragen en klachten over mogelijke of vermeende belangenvermenging.

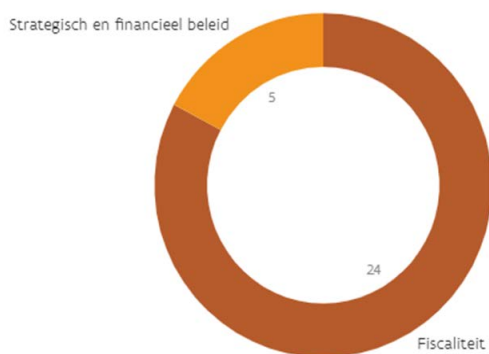
Er is geen echt thema of verklaring voor het stijgend aantal vragen over werking administratieve diensten.

Wat patrimonium betreft, zijn er geen uitspringende dossiers. We stellen wel veel adviesvragen vast over vervreemding patrimonium.

Merk op dat de rubriek 'motie van wantrouwen' nieuw is naar aanleiding van de wijziging van het decreet over het lokaal bestuur in 2021.

## 3.2. Klachten

### 3.2.1. Klachten thema Financiën 2022



Het aantal klachten met het thema financiën nam af in 2022 met 31 procent in vergelijking met 2021. Het grootste aantal klachten gaat over fiscaliteit. We kunnen de klachten over fiscaliteit indelen in drie types:

- juridische klachten gericht tegen een goedgekeurd besluit houdende een belasting- of retributiereglement;
- klachten over een toepassingsgeval van een belasting of retributie waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is;

- klachten die laattijdig zijn.

Het aantal klachten over het strategische en financieel beleid (BBC) is eerder stabiel over de jaren 2021 en 2022. Er zijn enkele klachten minder over de aanpassingen van de meerjarenplannen, maar het aantal is te gering om van enige trend te kunnen spreken.

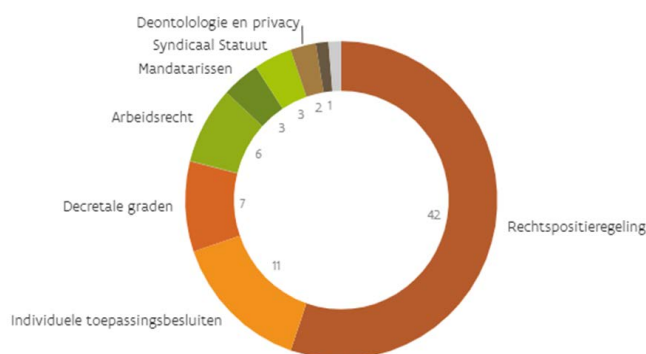
### 3.2.2. Klachten thema Organisatie en Werking (LSVP) 2022



Wat betreft lokale samenwerking en verzelfstandiging is het aandeel klachten met een derde gedaald in vergelijking met 2021.

De meest voorkomende thema's van klachten in 2022 zijn vermeende afstotingen van bestaande dienstverlening, oneigenlijke uittredingen uit samenwerkingsverbanden, en de samenwerking van publieke entiteiten met private spelers in rechtspersonen. Vooral deze laatste betreffen vaak zeer uitgebreide en complexe dossiers.

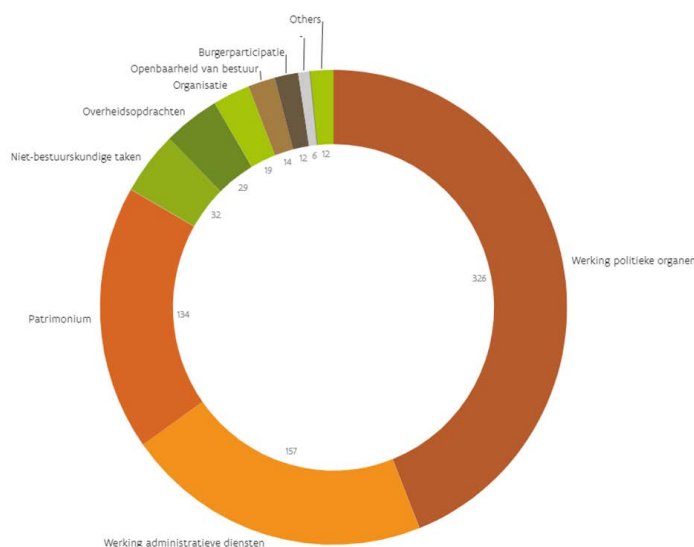
### 3.2.3. Klachten thema Personeel (LSVP-LOW) 2022



Het aandeel klachten over personeel is met de helft toegenomen in vergelijking met 2021. De grootste toename stellen we vast met betrekking tot de rechtspositieregeling. Het aantal is bijna verdubbeld in vergelijking met 2021. Dit subthema is meteen ook goed voor het grootste aantal klachten over personeel.

Voor meer informatie hierover kan verwezen worden naar de toelichting bij de adviesvragen over Personeel.

### 3.2.4. Klachten thema Organisatie en werking (LOW) 2022



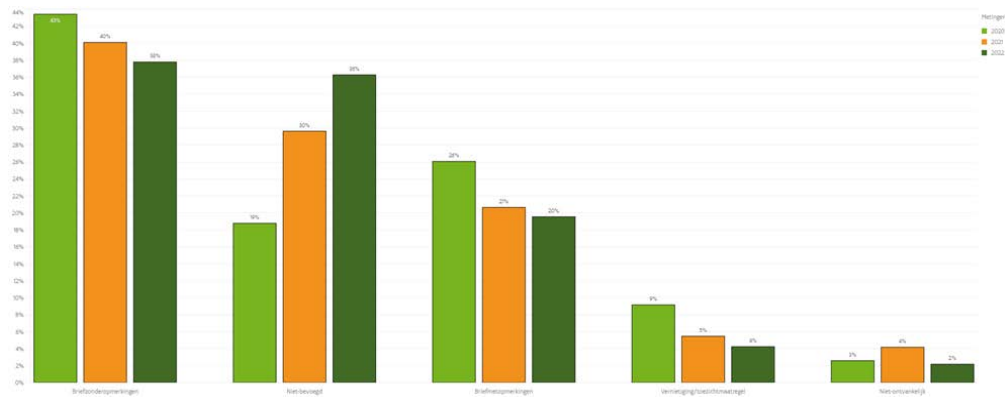
In het bijzonder nam het aantal klachten over de werking van de administratieve diensten toe. In vergelijking met 2021 nam het aandeel toe van 13% naar 21%. Ook wat betreft burgerparticipatie, niet-bestuurskundige taken, en openbaarheid van bestuur stellen we grote relatieve toenames vast in vergelijking met 2021, maar de absolute aantallen zijn voor deze subthema's vele kleiner.

Voor meer informatie kan verwezen worden naar de toelichting bij de adviesvragen Organisatie en Werking LOW. Typerend voor 2022 is de toename van het aantal klachten patrimonium, overheidsopdrachten, werking administratie gerelateerd met belangenvermenging of partijdigheid. De media-aandacht hierrond zou een verklarende factor kunnen zijn.

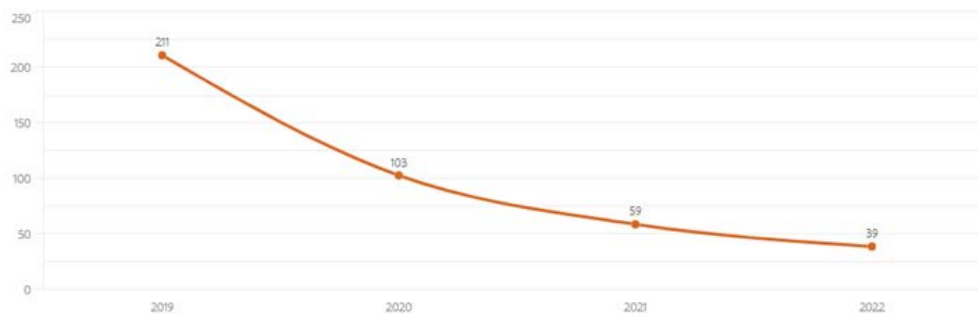


## 4. Het resultaat van de klachten

### 4.1. Klachten naar resultaat, 2020-2022



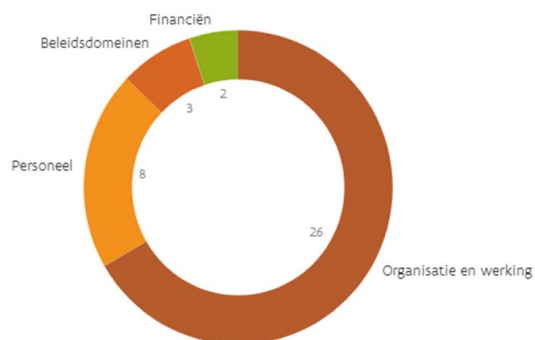
### 4.2. Vernietiging, 2019-22



Als we naar het resultaat van de klachten kijken, stellen we vast dat er slechts in een klein aantal gevallen wordt overgegaan tot het nemen van toezichtsmaatregelen. Het aantal toezichtsmaatregelen nam ook af met bijna een derde in vergelijking met 2021.

Hierbij speelt de coachende en ondersteunende rol die ABB opneemt een belangrijke rol.

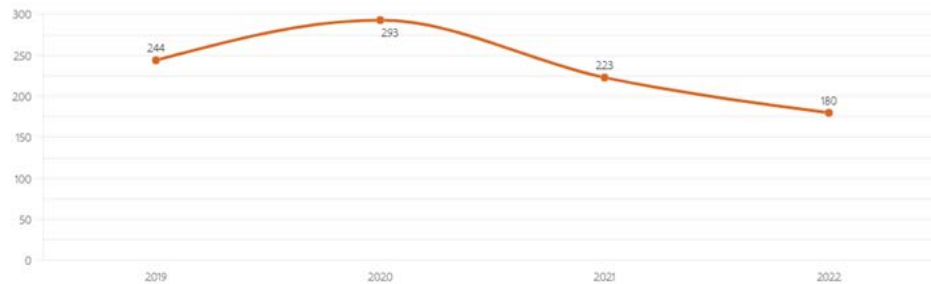
### 4.3. Vernietigingen naar thema, 2022



Het grootste aantal vernietigingen wordt uitgesproken bij klachten over de werking van de politieke organen. De afname ten opzichte van 2021 is echter gespreid over het merendeel van de subthema's.

Het aantal vernietigingen, na klacht of ambtshalve, voor de thema's Personeel en Fiscaliteit blijft stabiel door de jaren heen.

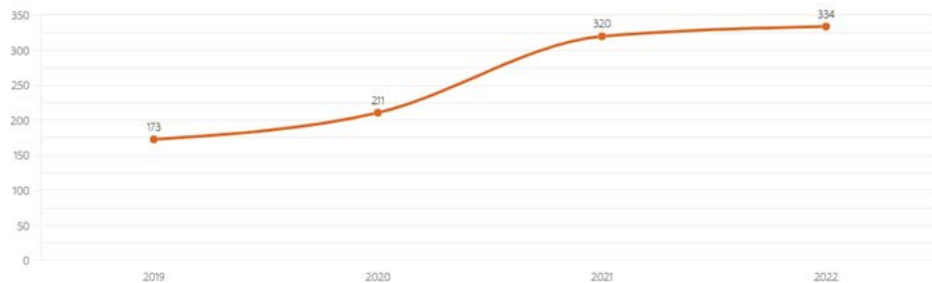
#### 4.4. Brief met opmerkingen, 2019-2022



Bij de klachtdossiers die resulteerden in brieven met opmerkingen zijn er geen significante verschillen vast te stellen wat betreft de thema's ten opzichte van de andere jaren.

## 5. Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is

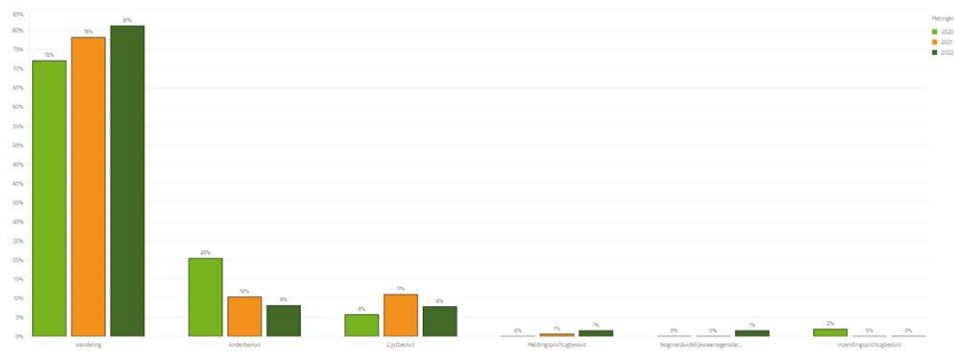
### 5.1. Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is, 2019-2022



Ook in 2022 stellen we opnieuw een lichte toename vast van het aantal klachtdossiers waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is. In 2022 ontving ABB 334 klachten waarvoor het niet bevoegd is. Ten opzichte van het totaal aantal klachten is dit een toename met 3 procentpunt in vergelijking met 2021. Voor 31% van de klachten die ABB in 2022 ontving, is het niet bevoegd.

Het overgrote deel van deze klachten situeert zich binnen het thema werking van de lokale besturen. Het gaat hierbij om 302 klachten in 2022. Opvallend hierbij is dat het voornamelijk klachten tegen handelingen zijn en dat dit aandeel in 2022 verder toenam.

### 5.2. Aandeel klachten waarvoor ABB niet bevoegd is naar voorwerp, 2020-2022



Hieronder gaan we meer in detail in op deze cijfers per thema en bekijken we over welke materie(s) de klachten precies gaan waarbij het resultaat 'onbevoegdheid' is.

#### 5.2.1. Lokale financiën

Het leeuwendeel van de klachten inzake lokale financiën, waarvoor ABB niet bevoegd is, betreft fiscaliteit. Het aandeel waarvoor ABB niet bevoegd is t.o.v. alle klachten over lokale financiën bedraagt 58%. Inzake fiscaliteit loopt dit op tot 71%. Hoewel het aantal in absolute cijfers bijna gelijk bleef, nam het aandeel wel toe in de voorbije jaren.

	Totaal aantal klachten	Totaal aantal onbevoegd	Percentage onbevoegd t.o.v. van totaal
2019	79	14	18 %
2020	74	19	26 %
2021	44	20	45 %
2022	33	19	58 %

Tijdens het eerste jaar van de nieuwe legislatuur evalueren de meeste gemeentebesturen de geldende belasting- en retributiereglementen. Nadien keuren de gemeentebesturen de nieuwe/aangepaste belasting- en retributiereglementen goed. Voor de legislatuur 2019-2024 houdt dit in dat met het oog op het aanslagjaar 2020, in de periode december 2019 – januari 2020, heel veel belasting- en retributiereglementen werden goedgekeurd. Bijgevolg zien we in die periode een stijging van het aantal klachten gericht tegen die belasting- en retributiereglementen zelf. Het gevolg is dat de verhouding totaal aantal klachten – aantal klachten onbevoegd lager ligt in 2020.

#### 5.2.2. Lokale samenwerking en verzelfstandiging en personeel

	Totaal aantal klachten	Totaal aantal onbevoegd	Percentage onbevoegd t.o.v. van totaal
2019	89	4	3 %
2020	79	5	6 %
2021	75	10	13 %
2022	85	13	15 %

Voor de materie “verzelfstandiging en samenwerking” leidde in 2022 slechts 1 klacht tot het resultaat “onbevoegdheid”. De overige resultaten “onbevoegdheid” situeren zich in de materie “personeel”. Daarin zijn er 3 categorieën te onderscheiden: 1. klachten van contractuele personeelsleden over aanwerving of ontslag 2. Klachten over tuchtstraffen van personeelsleden en 3. klachten van burgers over handelingen van personeelsleden van lokale besturen. Dit zijn categorieën die ook in de voorgaande jaren aan bod kwamen.

### 5.2.3. Lokale organisatie en werking

	Totaal aantal klachten	Totaal aantal onbevoegd	Percentage onbevoegd t.o.v. van totaal
2019	855	153	18 %
2020	976	187	19 %
2021	1006	268	27%
2022	945	302	32 %

Het percentage “onbevoegd” ten opzichte van het totaal aantal klachten over de werking van de lokale besturen, is in 2022 ten opzichte van 2021 nog eens met 5 procentpunt gestegen. Het aandeel is het grootst bij klachten over de beleidsdomeinen wonen en ruimtelijke ordening. Het aandeel loopt op tot 68% bij klachten over wonen en tot 73% bij klachten over natuur en milieu (al is het absolute aantal klachten een stuk kleiner).

## 5.3. Oorzaken stijging klachten onbevoegdheid

### 5.3.1. De klachtenwegwijzer en een meer mondige burger

Eén van de uitgangspunten van de gewijzigde toezichtregeling in het decreet over het lokaal bestuur en het gewijzigde Provinciedecreet sinds 1 januari 2019 is een grotere actieve openbaarheid. De burger kan sindsdien online de beslissingen van de lokale besturen consulteren en een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid via het webformulier van de klachtenwegwijzer. De webtoepassing van het lokaal bestuur vermeldt hoe het publiek inzage kan krijgen in de besluiten die op de lijsten zijn vermeld en hoe tegen besluiten een klacht kan worden ingediend bij de toezicht-houdende overheid door een link op te nemen naar de klachtenwegwijzer van het Agentschap Binnenlands Bestuur.

Niet alleen op de websites van de lokale en provinciale besturen vind je een link terug naar het formulier om klacht in te dienen bij ABB/toezichthoudende overheid (via de klachtenwegwijzer), maar ook op andere websites zoals bijvoorbeeld de website van de Vlaamse ombudsdienst wordt hiernaar verwezen (<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/uw-klacht#pxmphk-1>).

Een burger die informatie zoekt over beslissingen van zijn lokaal bestuur vindt met andere woorden sinds 2019 veel eenvoudiger terug hoe hij klacht kan indienen als hij het niet eens is met de besluiten of werking van het lokaal bestuur. Dit kan één verklaring zijn waarom er meer klachten zijn ingediend met het resultaat onbevoegd.

Over het algemeen stellen we ook vast dat de burger mondiger en beter geïnformeerd wil zijn. Het verbaast ook niet dat er meer klachten worden ingediend doordat burgers beter geïnformeerd zijn en zich ook meer vragen stellen over bepaalde lokale beslissingen. Het past in de tijdsgeest. Kijk maar naar de verschillende vormen van

burgerparticipatie die meer en meer ingang vinden. De mondige burger blijft met andere woorden een weg zoeken om met zijn klacht ergens terecht te kunnen en beslissingen te veranderen of te beïnvloeden.

### **5.3.2. De centrale positie en transversale rol van ABB**

De klachtenwegwijzer van ABB vermeldt momenteel dat ABB niet altijd bevoegd is voor alle klachten tegen een lokaal bestuur aan de hand van een aantal voorbeelden. Maar het is niet altijd eenvoudig als burger om je klacht bij de juiste instantie in te dienen. Een verklaring van de toename van het aantal klachten en van klachten die afgehandeld worden met het resultaat “onbevoegdheid” kan dan ook liggen in de “transversale rol” die het agentschap heeft. Het agentschap zal vaak de laatste weg zijn die mensen proberen als ze bij de andere beleidsdomeinen worden afgewezen met hun klacht of als ze niet goed weten waar terecht. Als men niet zeker weet, waar men terecht kan, klopt de klager aan bij ABB.

Het indienen van een klacht bij ABB in het raam van het gewoon algemeen toezicht vraagt daarenboven weinig formaliteiten en is laagdrempelig (geen belang aantonen, geen rolrecht). Dit leidt bij de burger tot minder aarzeling of schroom om klacht in te dienen.

Via 1700 wordt er ook vaak naar ABB doorverwezen van zodra iemand klacht wil indienen tegen een lokaal of provinciaal bestuur, ongeacht het voorwerp van de klacht. En dit blijkt niet altijd terecht te zijn.

Andere instanties, overheden of beleidsdomeinen durven klagers ook wel naar ons doorverwijzen en blijkt uiteindelijk dat ABB ook niet bevoegd is. Op de website van Vlaanderen vind je ook een link terug <https://www.vlaanderen.be/klachten-over-gemeenten> en dan kom je terecht op de website van ABB. Dit geeft ook de indruk dat ABB de (enige) plaats is om klacht in te dienen bij klachten over de gemeenten.

Samenloop van specifiek en algemeen bestuurlijk toezicht (bijvoorbeeld inzake politiezones en hulpverleningszones), en van georganiseerd beroep en het algemeen bestuurlijk toezicht en/of overlapping van regelgeving zorgt ook in het werkveld voor verwarring en onduidelijkheden over wie bevoegd is om toezicht uit te oefenen. Het vraagstuk van bevoegdheid of samenloop van toezicht is niet eenvoudig, laat staan dat een burger hier onmiddellijk zicht op heeft.



Agentschap Binnenlands Bestuur  
Herman Teirlinckgebouw  
Havenlaan 88 (bus 70)  
1000 Brussel

[binnenland@vlaanderen.be](mailto:binnenland@vlaanderen.be)