

Klachtendecreet van 1 juni 2001

Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

Hoofdstuk I. – Algemene bepalingen

Art. 1. Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Art. 2. In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

Art. 3. Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.

Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

Art. 4. De bestuursinstelling draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een klachtenvoorziening op. De Vlaamse regering kan, na verzoek van de bestuursinstelling, de instelling vrijstellen van de verplichting een klachtenvoorziening op te zetten.

Hoofdstuk II. – De behandeling van klachten

Art. 5. Een bestuursinstelling is verplicht een klacht te behandelen

indien :

1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn ;

2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

Indien de bestuursinstelling weigert zijn klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

Art. 6. Zodra de bestuursinstelling aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit decreet.

Art. 7. De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht.

Art. 8. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de

klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Art. 9. De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:

1° waarover eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;

2° die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden ;

3° waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is.

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is.

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

Art. 10.

De bestuursinstelling handelt de klacht af binnen 45 dagen na ontvangst van de klacht.

Art. 11.

De bestuursinstelling stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.

Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Art. 12.

De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman, genoemd in artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten.

Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

Art. 13.

Dit decreet is ten aanzien van instellingen, genoemd in artikel 2 slechts van toepassing op bijzondere regelingen waarbij een vorm van klachtenbehandeling is voorgeschreven, voorzover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan die, bepaald in de voorgaande artikelen.

Art. 14.

Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.