

**PROTOCOL VOOR DE RELATIES TUSSEN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN DE  
ADMINISTRATIEVE OVERHEDEN VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP  
EN HET VLAAMSE GEWEST**

**PROTOCOL VOOR DE RELATIES TUSSEN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST  
EN  
HET MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP**

**“Tussen het College van secretarissen-generaal  
van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
en  
de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman**

**wordt het volgende overeengekomen :”**

Hoofdstuk 1 - Definities

**Artikel 1.** In dit protocol wordt verstaan onder:

1° decreet: decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst;

2° administratieve overheid: ofwel het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap ofwel een Vlaamse Openbare Instelling ofwel een Vlaamse Wetenschappelijke Instelling;

3° Vlaamse Wetenschappelijke Instelling: het Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudiën of het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium of het Instituut voor Bosbouw en Wildbeheer of het Instituut voor het Natuurbehoud of het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten in Antwerpen;

4° leidend ambtenaar: de ambtenaar bekleed met de hoogste graad in een Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling;

5° klacht: de klacht, de vraag of het verzoek waarmee een verzoeker zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt.

Hoofdstuk 2 - Algemene werkwijze

**Art. 2.** De contacten tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheid voor de behandeling van klachten verlopen schriftelijk. Dat belet niet dat de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht mondeling gewone informatieve vragen kan stellen aan de bevoegde ambtenaar.

Gelet op zijn rol als vertrouwenspersoon, stuurt de Vlaamse Ombudsdienst principieel geen kopie van de klacht door aan de administratieve overheid, tenzij de verzoeker daartoe uitdrukkelijk zijn toestemming heeft gegeven. Om dezelfde reden stuurt de Vlaamse Ombudsdienst principieel geen kopie van het antwoord van de administratieve overheid door aan de verzoeker.

**Art. 3.** Enkele malen per jaar bezorgt de Vlaamse Ombudsdienst aan de secretaris-generaal en de directeur-generaal van de betrokken afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en aan de leidend ambtenaar van de betrokken Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling:

1° een dossierlijst van de lopende dossiers met betrekking tot die administratieve overheid;

2° een dossierlijst van de voorlopig gekwalificeerde dossiers met betrekking tot die administratieve overheid.

Alleen klachten die in een van die lijsten opgenomen zijn, kunnen worden verwerkt in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

**Art. 4.** De Vlaamse Ombudsdienst deelt aan de administratieve overheid de lijst mee van zijn personeelsleden die belast zijn met het onderzoek van klachten en namens de dienst kunnen optreden.

### Hoofdstuk 3 – Doorverwijzing en doorzending van klachten

**Art. 5.** Als de Vlaamse Ombudsdienst meent dat een klacht onontvankelijk is, wordt de verzoeker doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn of de bevoegde administratieve overheid. Heeft de onontvankelijke klacht betrekking op een materie waarvoor de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest niet bevoegd is, dan wordt de verzoeker doorverwezen naar de aangewezen instantie.

Mits uitdrukkelijke toestemming van de verzoeker zendt de Vlaamse Ombudsdienst de onontvankelijke klacht door naar de bevoegde administratieve overheid. Indien nodig houdt op verzoek van de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven.

### Hoofdstuk 4 – Onderzoek van klachten

**Art. 6.** Voor het onderzoek van een ontvankelijke klacht schrijft de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid aan met een vraag om uitleg. De vraag om uitleg wordt gericht aan het afdelingshoofd van de betrokken afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, met kopie aan zijn secretaris-generaal en directeur-generaal, of aan de leidend ambtenaar van de betrokken Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling.

De administratieve overheid antwoordt binnen een termijn van 20 werkdagen na ontvangst van de vraag.

Om gegronde redenen en na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst kan de administratieve overheid van die termijn afwijken.

**Art. 7.** De Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt het antwoord en brengt de verzoeker op de hoogte van het standpunt van de administratieve overheid.

Zo nodig stelt hij een nieuwe vraag aan de administratieve overheid, wat opnieuw het tweede en derde lid van artikel 6 toepasselijk maakt.

## Hoofdstuk 5 – Administratief beroep

**Art. 8.** Als omtrent de feiten van de klacht een administratief beroep is ingesteld en de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van de klacht moet opschorten, brengt de betrokken administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst daarvan op de hoogte.

Zodra de administratieve beroepsprocedure is beëindigd, brengt de administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst daarvan onmiddellijk op de hoogte en deelt de beslissing in beroep mee.

## Hoofdstuk 6 – Beoordeling en verdere bemiddeling

**Art. 9.** Als het onderzoek van een klacht afgerond is, deelt de Vlaamse Ombudsdienst aan de administratieve overheid mee welke voorlopige kwalificatie hij aan de klacht gegeven heeft.

**Art. 10.** §1. Voor een klacht met de voorlopige kwalificatie ‘(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld’ of ‘terechte opmerking’ richt de Vlaamse Ombudsdienst een voorstel tot oplossing aan de administratieve overheid.

Het tweede en derde lid van artikel 6 zijn van overeenkomstige toepassing.

§2. Voor een klacht met de voorlopige kwalificatie ‘(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld’ of ‘terechte opmerking’ waarvoor het voorstel tot oplossing niet tot een positief resultaat heeft geleid, doet de Vlaamse Ombudsdienst een laatste bemiddelingspoging bij de administratieve overheid.

Het tweede en derde lid van artikel 6 zijn van overeenkomstige toepassing.

Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal schriftelijk op de hoogte van die laatste bemiddelingspoging.

§3. Over een klacht met de voorlopige kwalificatie ‘(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld’ of ‘terechte opmerking’ waarvoor de laatste bemiddelingspoging niet tot een positief resultaat heeft geleid, brengt de Vlaamse Ombudsdienst verslag uit bij de bevoegde Vlaamse minister.

De Vlaamse Ombudsdienst bezorgt een kopie van het verslag aan de administratieve overheid.

Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan bezorgt de Vlaamse Ombudsdienst ook aan de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal een kopie van het verslag aan de Vlaamse minister.

## Hoofdstuk 7 – Definitieve kwalificatie en aanbevelingen

**Art. 11.** Na de definitieve kwalificatie van een klacht brengt de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid onmiddellijk op de hoogte van die kwalificatie.

**Art. 12.** §1. Voor een klacht met de definitieve kwalificatie ‘(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld’ of ‘terechte opmerking’ richt de Vlaamse Ombudsdienst een aanbeveling aan de administratieve overheid.

De Vlaamse Ombudsdienst brengt de bevoegde Vlaamse minister op de hoogte van de aanbeveling. Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan worden ook de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal op de hoogte gebracht.

§2. Als de klacht een andere definitieve kwalificatie heeft gekregen dan ‘(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld’ of ‘terechte opmerking’, kan de Vlaamse Ombudsdienst aan de administratieve overheid ook een aanbeveling richten die de werking van de betrokken administratieve overheid betreft.

## Hoofdstuk 8 – Overige bepalingen

**Art. 13.** Dit protocol kan op elk ogenblik voor bepaalde administratieve overheden worden aangevuld om rekening te houden met specifieke aspecten

**Art. 14.** Dit protocol wordt na twaalf maanden geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Opgemaakt te Brussel

op 6 april 2000

in twee exemplaren

Leo Victor,  
secretaris-generaal

Leo Guns,  
secretaris-generaal

Georges Monard,  
secretaris-generaal

Guido Deblaere,  
secretaris-generaal

Roger De Langhe,  
secretaris-generaal

Fernand Desmyter,  
secretaris-generaal

Eric Stroobants,  
secretaris-generaal

Bernard Hubeau  
Vlaams ombudsman