

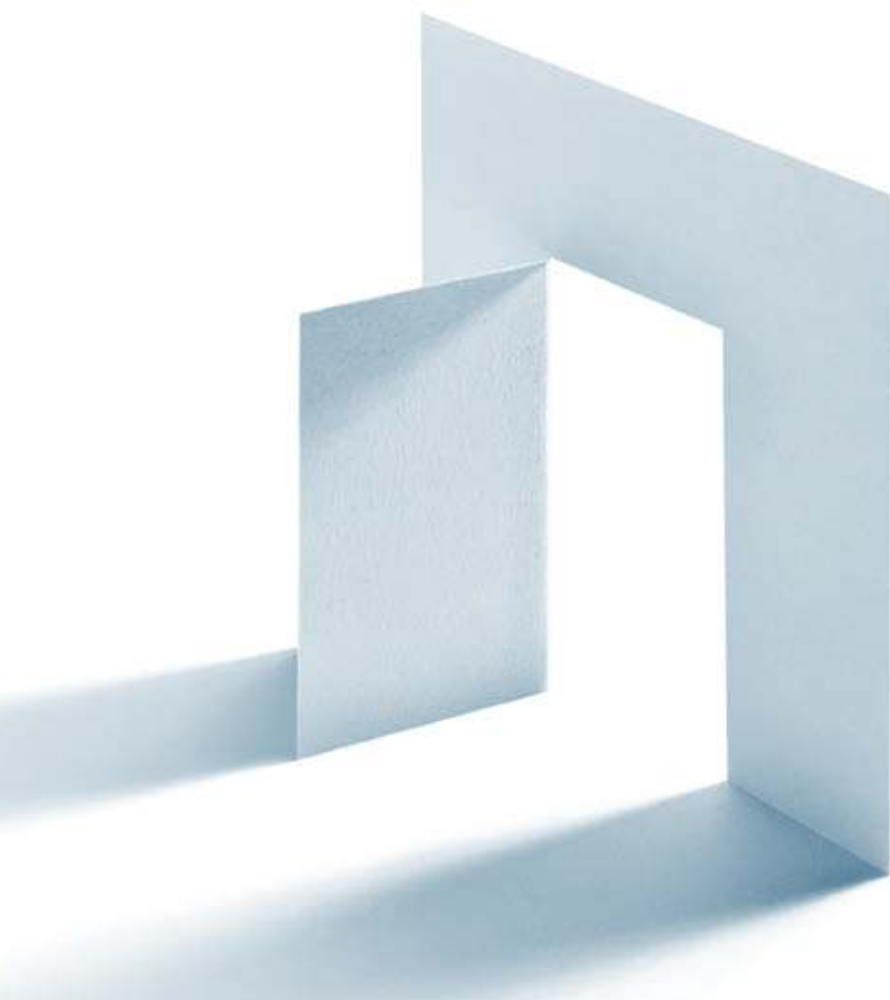
Reeks Werkdocumenten

*Klachtenbehandeling in de Vlaamse gemeenten
Is het glas halfvol of halfleeg?*

L. Janssens & T. Pauwels (ed.)

04

Vlaamse Ombudsdienst



Klachtenbehandeling in de Vlaamse gemeenten
Is het glas halfvol of halfleeg?

Colofon

Druk: Drukkerij I.P.M. nv
Lay-out: B.AD, Roeselare
Verantwoordelijke uitgever: Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman
Leuvenseweg 86, 1000 Brussel
Tel. 0800 24 050 / 02 552 98 98
Fax 02 552 98 50

Wettelijk depot: D/2006/8928/2
ISSN: 1378-2606
ISBN: 978-90-76833-118

Klachtenbehandeling in de Vlaamse gemeenten
Is het glas halfvol of halfleeg?

Studenten leeronderzoek 'lokale ombudsfunctie' (2006)

De Roover Stijn, De Wolf Gitte, Hendrickx Ine, Kattouw Vincent, Keersmaekers Lander,

Offeciers Pieter, Peeters Jeroen, Vissers Johan, Wouters Bart

Universiteit Antwerpen – faculteit Politieke & Sociale Wetenschappen

o.l.v. L. Janssens & T. Pauwels (ed.)

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	1
1 Theoretisch kader: klachtenbehandeling en regelgeving	3
1.1 Evolutie naar een systeem van klachtenbehandeling	3
1.2 Interne/externe klachtenbehandeling versus lijndenken	4
1.3 Nieuw Gemeentedecreet en klachtenbehandeling	6
2 Empirisch onderzoek naar de lokale praktijk omtrent klachtenbehandeling	11
2.1 Methodologie	11
2.2 Meldingen	11
2.3 Eerstelijnsklachten	15
2.4 Tweedelijnsklachten	17
2.5 Relatie tussen melding, 1e- en 2e-lijnsklacht: complementair of substitueerbaar?	20
2.6 Organisatie van klachtenbehandeling	21
2.7 Plannen naar aanleiding van het Gemeentedecreet	24
2.8 Samenwerking met het OCMW	29
2.9 Heeft de politieke kleur van de gemeente een invloed op klachtenbehandeling?	29
3 Besluit	33
4 Bibliografie	35

Inleiding

Een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling brengt heel wat voordelen met zich. Bij een conflict kan de klachtenbehandelaar of ombudsman het vertrouwen en de relatie tussen overheid en burger herstellen. Bovendien kunnen juridische procedures soms worden vermeden. Een goede klachtenbehandeling werkt ook responsabiliserend voor het gemeentepersoneel en biedt heel wat informatie en 'gratis advies' aan de gemeentebesturen. Voor de burger is klachtenbehandeling een symbool van openheid en rechtszekerheid. Burgers hebben een plek waar ze stoom kunnen afblazen en zullen wellicht tevreden zijn wanneer ze een verontschuldiging en/of een rechtzetting van een fout kunnen bekomen. Soms kunnen klachten niet meer worden opgelost voor de indiener zelf maar ze kunnen wel tot gevolg hebben dat de problemen zich in de toekomst niet meer voordoen voor anderen (Hubeau et al., 2004).

Ondanks de voordelen van klachtenbehandeling leeft het vermoeden dat in heel wat gemeenten nog niet zo professioneel met klachten wordt omgegaan. Het vergt uiteraard de nodige inspanningen en financiële middelen, evenals een politiek draagvlak om een goed systeem van klachtenbehandeling te ontwikkelen. De Vlaamse overheid heeft hieromtrent recentelijk een stimulans gegeven aan de lokale besturen. Dat was ook het startsignaal om aan de Universiteit Antwerpen met een onderzoek te starten. Naar aanleiding van het Nieuwe Gemeentedecreet (NGD) startten een aantal studenten van de Universiteit Antwerpen onder leiding van Lieven Janssens een onderzoek naar lokale klachtenbehandeling. Volgens het NGD moeten alle Vlaamse gemeenten vanaf 1 januari 2007 de mogelijkheid bieden aan hun burgers om een klacht in te dienen, hetzij via een intern klachtensysteem (verplicht), hetzij via een ombudsman (optioneel).

Om inzicht te verwerven in hoe er momenteel al aan klachtenbehandeling wordt gedaan en/of er nog veel werk voor de boeg is om aan het Gemeentedecreet tegemoet te komen, werd een webenquête gehouden bij alle Vlaamse lokale besturen. We hebben getracht een staalkaart van de lokale klachtenbehandeling op te stellen en de mogelijkheden rond een ombudsfunctie bij lokale besturen onderzocht.

Het onderzoek bestaat uit twee luiken. Een eerste luik is theoretisch. We schetsen enkele tendensen die invloed hebben gehad op de opkomst van en de groeiende aandacht voor klachtenbehandeling. Vervolgens maken we het belangrijke onderscheid tussen informatievragen, meldingen, klachten en beleidsklachten. We verduidelijken het lijndenken dat voor een goed begrip van ons onderzoek cruciaal is. Als laatste onderdeel van het theoretische luik beschrijven we het belang van het NGD voor klachtenbehandeling bij lokale besturen, en alles wat erbij komt kijken. Verschillende ombudsformules met hun voor- en nadelen worden verkend. Het tweede onderzoeksluik is empirisch. We bespreken uitvoerig de resultaten van de webenquête die we afnamen bij alle gemeentesecretarissen van de Vlaamse gemeenten. De gevonden resultaten worden beschreven en grondig geanalyseerd.

1 | Theoretisch kader: klachtenbehandeling en regelgeving

1.1 Evolutie naar een systeem van klachtenbehandeling

De voorbije decennia is er heel wat veranderd in de relatie tussen overheid en burger, wat ertoe heeft geleid dat nieuwe fenomenen zoals klachtenbehandeling aan de oppervlakte komen. Zo worden al geruime tijd de nodige aandacht en middelen besteed aan communicatie tussen burgers en overheden. De vele communicatieambtenaren werkzaam bij lokale besturen en hogere overheden getuigen hiervan. Over het algemeen krijgt de burger ook een andere rol toebedeeld. Hij wordt als actiever en meer verantwoordelijk gezien, waardoor de overheid minder een regulerende, en steeds vaker een faciliterende rol moet spelen. Hiermee samenhangend verhoogt de inspraak en participatie van burgers. Een goed uitgebouwde klachtenbehandeling speelt hierop in. Ook al levert een lokaal bestuur heel wat inspanningen betreffende communicatie of kwalitatieve dienstverlening, klachten of opmerkingen zullen er steeds zijn. Het komt er dan op aan om te evolueren naar een klachtontvankelijke cultuur. Als een bestuur pretendeert open, communicatief en behoorlijk te zijn, dan moet het ook ontvankelijk zijn voor meldingen en klachten. De overheid kan klachten niet zomaar onder de mat vegen, maar moet er op een professionele manier mee omgaan. Wanneer ze hierin slaagt, komt het de geloofwaardigheid en het vertrouwen in de overheid ten goede.

Daarnaast is de opkomst van het nieuwe publieke management belangrijk geweest voor de evolutie op het vlak van klachtenbehandeling. Enerzijds is er het streven naar kwaliteitsverbetering bij overheden, waaraan klachtenbehandeling een bijdrage kan leveren door bijvoorbeeld de algemene aanbevelingen van een ombudsman. Anderzijds is de 'client-centered' benadering van groot belang. De burger/klant staat centraal binnen de overheid. Men moet met andere woorden redeneren vanuit de logica van de burger. Zeker bij lokale overheden, die het dichtst bij de burgers staan, is een dergelijke klantgerichte dienstverlening van belang.

Dit alles heeft geleid tot een grotere aandacht voor klachtenbehandeling. Maar wat is een klacht nu juist? Eén visie stelt dat een klacht gezien kan worden als een geschenk (Hubeau, 1999). Dat is een enigszins verrassende maar zeker geen onzinnige benadering. Vanuit dit perspectief benadert men de verzuchtingen van burgers op een positieve manier: klachten moeten worden beschouwd als signalen om het beleid bij te sturen om zo burgers tevreden te stemmen.

Om de resultaten van onze studie juist te interpreteren is het belangrijk een onderscheid te maken tussen een informatievraag, een melding, een klacht en een beleidsklacht. Het is echter niet altijd meteen duidelijk of een vraag naar informatie in feite niet een klacht is of omgekeerd. Bij een melding signaleert de burger een bepaalde tekortkoming, maar de burger is op zich niet

ontevreden over het optreden van de overheid en de overheid had de gemelde tekortkomingen redelijkerwijze niet kunnen voorkomen (Schram, 2005). Deze melding kan wel een klacht worden, bijvoorbeeld als de overheid niet gepast optreedt na de melding. Een laatste onderscheid is dat tussen klacht en beleidsklacht, waarbij deze laatste wel een klacht is, maar niet ten aanzien van het bestuur van een overheidsdienst. Deze klachten moeten worden doorverwezen naar de bevoegde politieke overheid. Al deze verschillen kunnen we kaderen vanuit het lijndenken.

1.2 Interne/externe klachtenbehandeling versus lijndenken

Bij de behandeling van klachten kunnen we een onderscheid maken tussen interne en externe kanalen (Vandenbroeck et al., 1998). Als de diensten goed aanspreekbaar zijn en zelf zorgen voor de behandeling van een klacht, kunnen we spreken van een intern kanaal¹. Een klacht wordt altijd eerst intern behandeld. Wanneer dit nog niet voldoende blijkt, kan zij extern worden behandeld. Wanneer er een instantie is die volledig onafhankelijk functioneert van de gemeente, spreken we over een extern kanaal. Het bekendste voorbeeld hiervan is de ombudsman.

Vaak plaatst men klachtenbehandeling in een theoretisch kader dat bekend staat als het lijndenken. Een goed uitgebouwd systeem van klachtenbehandeling zal vaak volgens dit model ingericht zijn omdat het een zekere volledigheid waarborgt. De webenquête is ook opgesteld vanuit deze logica. Ze bevraagt de respondenten over de stand van zaken in hun gemeente voor de verschillende lijnen. Het lijndenken onderscheidt een nulde, eerste en tweede lijn. Pas vanaf de eerste lijn gaat het om klachtenbehandeling.

HET LIJNDENKEN

0de lijn – informatie & communicatie/ (klantgerichte) dienstverlening

1ste lijn – interne klachtenbehandeling bij de behandelende dienst of ambtenaar

2de lijn – externe klachtenbehandeling bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon (ombudsman)

Beleidsklachten

¹ Het is een dergelijk intern kanaal dat verplicht wordt bij lokale besturen door het NGD.

De nulde lijn heeft een preventieve werking en staat voor de informatie en de communicatie die de betrokken gemeente voert met haar burgers. Vanuit de kant van de burger kunnen er ook allerlei meldingen, informatievragen en suggesties komen die niet noodzakelijk klachten zijn. Het komt er voor gemeenten dan op aan om deze op een zorgvuldige manier te registreren en te behandelen (Janssens, 2004). Zo zijn er intussen al heel wat gemeenten die (online) meldingsformulieren aanbieden of meldpunten inrichten.

Ondanks de aandacht voor preventie en meldingen kunnen burgers soms ook een duidelijke klacht uiten. Het gaat om “een uiting van ontevredenheid, gekoppeld aan een vraag tot oplossing” (Vandenbroeck, 2004). De eerste lijn is de eerste stap in de klachtenbehandeling en gebeurt volledig intern. Dat betekent dat de behandelende dienst of ambtenaar de kans krijgt om de klacht zelf te behandelen en op te lossen.

De tweede lijn wordt pas ingeschakeld als de klacht op de eerste lijn niet naar behoren werd opgelost volgens de indiener van de klacht. De klager stapt met zijn klacht naar een instantie die onafhankelijk van de gemeente werkt en die de klacht op een objectieve manier kan beoordelen. Het bekendste voorbeeld van een instantie die volledig onafhankelijk werkt van de gemeente is de ombudsman. Deze van oorsprong Zweedse term ontstond in het begin van de 19e eeuw toen de ombudsman een soort van arbiter was die onder andere de macht van de koning moest beperken (Vandenbroeck e.a., 1998).

De laatste twintig jaar heeft het begrip ook opgang gemaakt in de rest van Europa. In België heeft men in 1997 een federale ombudsman aangesteld: één voor het Vlaamse landsgedeelte en één voor het Waalse. Daarnaast zijn er ook op het niveau van de gemeenschappen en gewesten ombudinstanties opgericht, zoals de Vlaamse ombudsman. Op het lokale niveau is de ombudsdienst voorlopig nog een zeldzaamheid. Ongeveer 14 van de 308 Vlaamse gemeenten (4,6%) beschikken momenteel over een ombudsdienst (Peeters, 2003). Dat staat in contrast met het feit dat op het lokale niveau het meest wordt verwacht van een ombudsman. Het gaat immers om een niveau dicht bij de burger waarbij er geregeld conflicten kunnen optreden naar aanleiding van de talrijke contacten tussen burgers en administratie.

Belangrijkste kenmerk van de ombudsman is zijn onafhankelijkheid. Een ombudsman heeft een adviserende functie en treedt vooral op als bemiddelaar bij het behandelen van klachten. Bemiddelen is een alternatieve manier van conflictoplossing, waarbij het geschil op een niet-juridische manier tot een einde wordt gebracht. Dit past in één van de twee kerntaken van de ombudsman, met name het helpen van burgers met klachten, wanneer deze niet opgelost werden door de betrokken diensten. Door zijn onafhankelijkheid heeft de ombudsman de nodige legitimiteit bij de burger en kan hij zijn onderzoek op een objectieve manier voeren. Zijn tweede kerntaak is het doen van algemene aanbevelingen aan de lokale overheid. Zo draagt de ombudsman zijn steentje bij tot de verbetering van de publieke dienstverlening.

1.3 Nieuw Gemeentedecreet en klachtenbehandeling

Op 6 juli 2005 werd het Nieuw Gemeentedecreet goedgekeurd. Dit decreet is een praktische toepassing van de nieuwe bevoegdheden die de Vlaamse overheid heeft gekregen sinds de vijfde staatshervorming die dan weer voortvloeien uit het subsidiariteitsprincipe. Een aantal belangrijke inhoudelijke principes die naar voor komen in het NGD zien we ook terug in het hoofdstuk over klachtenbehandeling: meer autonomie voor de gemeente en ruimte voor lokaal maatwerk (Decreet en memorie van toelichting – NGD, 2005). Volgens sommigen is de verplichting voor het opzetten van een intern systeem voor klachtenbehandeling echter in tegenspraak met de idee van meer autonomie. Het NGD verschaft de gemeenten een juridische basis om te werken volgens het principe van klantgerichte dienstverlening. Het principe dat de burger als klant wordt benaderd en de inspanningen van de gemeente om een zo goed mogelijke service aan te bieden, krijgen in het NGD een wettelijke basis. Ook probeert men zo de kloof tussen burger en overheid te dichten.

Volgende twee artikelen in het NGD hebben betrekking op klachtenbehandeling:

Artikel 197

De gemeenteraad organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.

Artikel 198

§ 1. Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

§ 2. Elke gemeente kan een ombudsdienst inrichten, die als volgt kan gerealiseerd worden:

1° in eigen beheer;

2° in het kader van de interlokale vereniging, zoals bepaald in de artikelen 6 tot 9 van het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking;

3° via een overeenkomst met de Vlaamse ombudsdienst opgericht bij decreet van 7 juli 1998 volgens nader te bepalen modaliteiten

Het NGD formuleert duidelijk dat elke burger de mogelijkheid moet hebben om een klacht te formuleren bij een instantie die onafhankelijk functioneert van de gemeente zelf. Wellicht gaat het hier om een ongelukkige formulering want een interne klachtendienst is eigenlijk nooit helemaal onafhankelijk. Voor onafhankelijke klachtenbehandeling is er dus nog een lange weg af te leggen want ook het NGD legt geen verplichting op om een ombudsdienst op te richten. Wel reikt het decreet drie mogelijke formules aan:

1. Oprichten van een eigen ombudsdienst

Bij deze formule organiseert de gemeente een nieuwe dienst die kan bogen op een volledige onafhankelijkheid. Deze dienst houdt zich enkel bezig met de behandeling van tweedelijnsklachten. Deze mogelijkheid bestaat reeds in enkele grote steden zoals Antwerpen en Gent. Deze formule is niet voor ieder gemeentebestuur geschikt aangezien deze manier van werken niet goedkoop is en enkel rendeert als er voldoende klachten zijn

EERSTE FORMULE: AANSTELLEN VAN EEN EIGEN OMBUDSMAN

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none">- de eenvoudige installatie ervan (het netwerk POLO² helpt bij de oprichting van een nieuwe dienst)- lage drempel voor burger en bestuur, met snelle interventie, weinig bureaucratisering, grotere bekendheid en vertrouwensrelatie- betere kennis van de lokale situatie en bovendien betere controle en opvolging- klachtenmanagement mogelijk, waarbij zowel 1ste als 2de lijnsklachtenbehandeling kan worden gekaderd in een integrale gemeentelijke kwaliteitszorg- de gemeentelijke autonomie komt niet in het gedrang	<ul style="list-style-type: none">- weinig geschikt voor kleine gemeenten (-30.000 inwoners) wegens:- tekort aan klachten en informatie om structurele correcties aan te bevelen- hierdoor kosten/baten-vergelijking niet in verhouding want zeer hoge kostprijs (middelen en personeel)- het gevaar bestaat dat de functie van ombudsman uitgehold geraakt met het oog op kostenbesparing- bovendien brengt de kleine schaal de onafhankelijkheid in het gedrang door verwevenheid met bestuur en administratie

2. Samenwerking tussen enkele gemeenten

Bij een intergemeentelijke samenwerking kunnen de gemeentebesturen op voet van gelijkheid een systeem uitwerken waarbij een dienst wordt opgericht die zich bezighoudt met de klachtenbehandeling in de deelnemende gemeenten. De ombudsman zal met een grotere onafhankelijkheid kunnen werken aangezien hij niet afhankelijk is van één gemeente. De kosten voor deze dienst kunnen worden verdeeld onder de deelnemende gemeenten.

² Permanent Overleg Lokale Ombudsliden

TWEEDE FORMULE A: AANSTELLEN VAN EEN INTERGEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none">- kosten worden verdeeld over de gemeenten- relatief laagdrempelig doordat de afstand met de bevolking niet te groot is- onafhankelijkheid wordt gewaarborgd doordat de afstand tot het bestuur niet te klein is- levensvatbaar door voldoende schaal-grootte en hierdoor ook:- voldoende klachten en informatie waar-door structurele correcties mogelijk zijn- gelijkheid van de klachtenbehandeling voor al de deelnemende gemeenten	<ul style="list-style-type: none">- er is veel nood aan overleg en samen-werking, wat niet vanzelfsprekend is- de drempel is toch hoger dan bij een eigen ombudsdienst door kleinere bekendheid en iets grotere afstand- minder kennis over de eigenheid van de gemeentelijke werking- het gaat om een nieuw opgerichte instelling die eerst ervaring dient op te doen

Andere mogelijkheid bij een intergemeentelijke samenwerking is dat kleinere gemeenten zich aansluiten bij een grote stad die al een systeem heeft. De besturen werken dan niet zozeer op voet van gelijkheid een systeem uit maar ze kunnen wel een werkbare tweedelijnsklachtenbe-handeling aanbieden.

TWEEDE FORMULE B: AANSLUITING BIJ EEN BESTAANDE OMBUDSMAN/-VROUW VAN EEN GROTERE GEMEENTE

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none">- kosten worden gedeeld en bovendien werkt het besparend want:- geen nieuwe instelling dus kan gebruik worden gemaakt van bestaande exper-tise en infrastructuur binnen de eigen regio- hierbij krijgt de bestaande ombudsman de kans om meer middelen en gezag te verwerven	<ul style="list-style-type: none">- de schaalvergroting moet binnen de perken blijven (middelgrote en grote steden richten beter hun eigen ombuds-dienst op), waarbij:- de uitbreiding gepaard moet gaan met meer middelen en mensen om de uitholling van de functie tegen te gaan- minder kennis over de gevoeligheden en verhoudingen tussen gemeenten en hun bestuur

- de drempel voor de burger is niet te hoog dankzij juiste afstand tot burger en bestuur, mogelijkheid tot snelle interventie, weinig bureaucrativering en gemakkelijke bereikbaarheid binnen de eigen regio
- schaalvergroting vergroot de slagkracht van de ombudsman en tast bovendien de gemeentelijke autonomie niet aan

- samenwerking en overleg nodig met lokale besturen die al een ombudsman hebben
- de nieuwe formule wordt gecompliceerder waarbij nieuwe juridische onderbouw noodzakelijk is. Het is dus niet instapklaar, onzekerder en minder duidelijk

3. Aansluiten bij de Vlaamse ombudsdienst

Dit is een eenvoudige en misschien wel de meest realistische manier om een ombudsdienst aan te bieden maar heeft als groot nadeel dat de ombudsman ver van de lokale problemen staat.

DERDE FORMULE: AANSLUITING BIJ DE VLAAMSE OMBUDSMAN

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none"> - eenvoudige instap en participatie voor (kleine en middelgrote) gemeenten - duidelijkheid en zekerheid dankzij op voorhand gekende aansluitingsvoorwaarden en modaliteiten en bovendien is men zeker van een bepaalde expertise - veelal goedkoop dankzij het aanwenden van bestaande mensen en middelen, en de regels zijn al vastgelegd door de overheid - betrouwbaar en onafhankelijk doordat de beoordeling van de gevallen gebeurt door een andere dan de betrokken overheid, bovendien kan de fysieke afstand verkleind worden met antennewerking - geschikte oplossing voor zowel de kleinste als de wat grotere gemeenten - ruime klachtenvergelijking en algemene aanbevelingen mogelijk door hoger niveau 	<ul style="list-style-type: none"> - de behoefte aan een samenwerkingsprotocol met alle moeilijkheden van dien - beperkte kennis van de lokale situatie en het klachtengedrag - minder sprake van een vertrouwensrelatie wat: - de hoogdrempeligheid voor de burger om zijn klacht te uiten in de hand werkt o.a. door grote fysieke afstand, bureaucrativering met minder vlugge directe interventie en lange duur van de klachtenbehandeling tot gevolg - geen connectie met de gemeenteraad - de autonomie van de gemeente wordt aangetast

Vaak zien we ook dat gemeenten zoeken naar het beste van verschillende werelden en opteren voor een tussenoplossing. Zo werkten sommige bijvoorbeeld een systeem uit dat volledig opereert in de geest van het lijndenken maar waarbij de tweede lijn, in theorie de onafhankelijke ombudsman, wordt toevertrouwd aan iemand werkzaam in de gemeente, meestal de gemeentesecretaris. Dit is voor veel gemeenten praktisch meer haalbaar. Zoals we zullen zien in het empirische deel wordt het onderscheid tussen eerste en tweede lijn op het lokale niveau veel minder gemaakt.

Bedenkingen bij het Gemeentedecreet

Het decreet verplicht gemeenten om een eerstelijnsklachtenbehandeling te installeren maar het laat ze volledig vrij in de manier waarop dat moet gebeuren. Hierdoor kan een versnipperde klachtenbehandeling ontstaan in Vlaanderen waardoor enkele kansen gemist worden. Het voordeel is dan weer dat er voldoende ruimte is voor maatwerk. Een tweede vaststelling is dat de ombudsdienst niet verplicht werd in het Nieuw Gemeentedecreet. Het gevaar is reëel dat de verplichting van een eerstelijnsklachtensysteem ertoe zal leiden dat deze vorm van klachtenbehandeling sterk aan belang wint en als argument wordt ingeroepen om niet langer voor een externe ombudsformule te opteren. De redenering is vaak dat een goed systeem van interne klachtenbehandeling de ombudsformule overbodig maakt.

Om na te gaan hoe gemeenten op dit ogenblik met klachten omgaan, hebben we een verkennend kwantitatief onderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek zullen we hierna bespreken.

2 | Empirisch onderzoek naar de lokale praktijk omtrent klachtenbehandeling

2.1 Methodologie

In het voorjaar van 2006 hielden we een webenquête over klachtenbehandeling bij alle 308 Vlaamse gemeenten. De enquêtes werden verstuurd naar de gemeentesecretarissen. De gemeentesecretaris is immers als hoogste ambtenaar van de gemeente en hoofd van het gemeentepersoneel een spilfiguur in het lokale bestuur. Van de secretarissen verwachten we dan ook dat ze een goede kijk hebben op de werking van de gemeente en bijgevolg op de systemen van klachtenbehandeling.

De respondenten werden persoonlijk via e-mail gecontacteerd. In deze e-mail vonden ze een persoonlijke code die nodig was om aan de webenquête te kunnen deelnemen. Om een zo hoog mogelijke respons te behalen, maakten we gebruik van twee hulpmiddelen om de enquête te promoten. Via de VVSG (Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten) en de VFG (Vlaamse Federatie voor Gemeentesecretarissen) werd een oproep gedaan om zo veel mogelijk te participeren aan de enquête. Desondanks bleef de non-respons nog aanzienlijk hoog. Vandaar dat we twee rappels hebben verstuurd aan de secretarissen. Door deze inspanningen behaalden we een respons van 88%. Om toch zo veel mogelijk gemeenten in onze studie te kunnen opnemen, contacteerden we de resterende gemeenten telefonisch en spoorden hen aan om de vragenlijst alsnog in te vullen. Hierin zien we geen methodologisch probleem omdat we geen extra informatie gaven en de secretarissen nog altijd zelf de webenquête moesten invullen. Op die manier konden we de respons verhogen tot 96% wat ons toelaat om de resultaten van ons onderzoek te veralgemenen naar de totale populatie.

Onze survey werd opgesteld volgens de logica van het lijndenken. Bij de bespreking van de resultaten zullen we evenzeer vertrekken vanuit deze logica. Dat wil zeggen dat we zullen analyseren hoe er met de verschillende soorten 'klachten' wordt omgegaan volgens het getrapte systeem: meldingen, eerstelijnsklachten en tweedelijnsklachten ('echte' en andere ombudsdiensten).

2.2. Meldingen

De eerste vraag in de webenquête betrof de meldingen. We reikten de respondenten een concreet voorbeeld aan over een inwoner die last had van losliggende stoeptegels in zijn straat. De vraag was vervolgens of er een aanspreekpunt is voor zulke meldingen en/of de gemeente daarvoor over een vaste procedure beschikt.

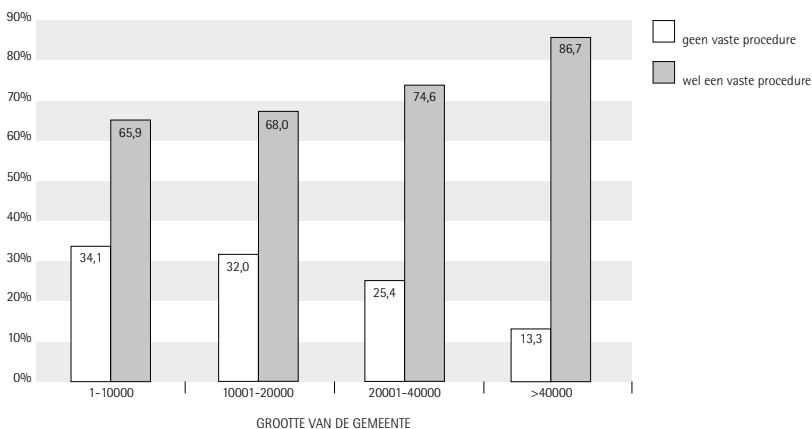
Tabel 1: Intake en behandeling van meldingen

	Intake (aanspreekpunt)		Behandeling	
	Aantal	%	Aantal	%
Geen procedure	86	30,2	54	18,8
Vaste procedure	199	69,8	233	81,2
Totaal	285	100	287	100

Uit bovenstaande tabel kunnen we concluderen dat een grote meerderheid van gemeenten reeds over een vast aanspreekpunt en een vaste behandeling voor meldingen beschikt. Op het eerste gezicht lijken dit bemoedigende cijfers. Uit een verdere analyse (cf. infra) zal echter blijken dat nog vaak ad hoc oplossingen worden gezocht om met meldingen (en klachten) om te gaan. Een specifieke dienst voor meldingen bestaat slechts zelden in gemeenten. Bovendien beschikt toch nog bijna een derde van de gemeenten niet over een vast aanspreekpunt.

Opvallend is ook dat het aantal gemeenten dat over een vaste procedure beschikt om meldingen te behandelen (81,2%) hoger ligt dan het percentage gemeenten dat over een vast aanspreekpunt beschikt (69,8%). Nochtans lijkt een aanspreekpunt toch een eerste voorwaarde te zijn om tot een behandeling te komen. Dit wijst op een zekere inconsistentie in de antwoordpatronen en doet vermoeden dat er hier en daar nog wat verwarring is over klachtenbehandeling.

Grafiek 1: Procedure voor intake van meldingen



Grafiek 1 geeft dezelfde resultaten weer als de voorgaande tabel maar dan opgesplitst volgens de gemeentegrootte³. De gemeenten werden ingedeeld in vier groepen naargelang het aantal inwoners. Hieruit blijkt duidelijk dat het aantal inwoners een sterke verklarende variabele is voor het al dan niet beschikken over een vast aanspreekpunt voor meldingen. In de 82 kleinste gemeenten van Vlaanderen beschikt 34% niet over een vaste procedure. Dit percentage daalt over de verschillende groepen tot slechts 13% in de 15 grootste steden.

Wellicht beschikken grotere gemeenten over meer middelen, ervaring en capaciteit om een vast aanspreekpunt voor meldingen in te richten. Bovendien zijn er ook veel meer inwoners waardoor het niet langer realistisch is dat bijvoorbeeld de burgemeester er alle meldingen op een informele wijze behandelt. Het politieke dienstbetoon komt in kleinere gemeenten meestal nog frequenter voor wat een remmende werking heeft op de behandeling van meldingen. Een beperktere budgettaire ruimte is nog een ander knelpunt om een vaste procedure voor meldingen te organiseren in kleine gemeenten.

Aan de respondenten die antwoordden dat burgers ergens terecht kunnen met hun meldingen, werd vervolgens gevraagd tot welke instantie de burger zich juist kan wenden.

Tabel 2: Waar kunnen burgers terecht met meldingen?

	Aantal	% van gemeenten
Politieke verantwoordelijken	68	23,0
Elk personeelslid van de gemeente	44	14,9
Het diensthoofd van de betrokken dienst	88	29,7
De betrokken ambtenaar	73	24,7
Een specifieke dienst die instaat voor intake melding	89	30,1
Een specifieke persoon die instaat voor intake melding	33	11,1
Andere	1	0,1

Uit tabel 2 blijkt dat heel wat verschillende personen en diensten instaan voor de intake van meldingen. Het vaakst gebeurt de intake van meldingen door een specifieke dienst of het diensthoofd van de betrokken dienst. In 30% van de Vlaamse gemeenten is er een specifieke dienst om meldingen te ontvangen. Daarbij wordt de informatie-/communicatiedienst het meest vermeld als instantie om meldingen te behandelen. Het secretariaat, een klachtendienst, of een ombudsdienst worden slechts sporadisch vermeld als actoren om meldingen te behandelen. Verder is het ook vaak de betrokken ambtenaar zelf die meldingen ontvangt (25%).

³ Hier wordt de intake van meldingen weergegeven. Voor de behandeling van meldingen vonden we gelijkaardige resultaten.

Ook politici vervullen een aanzienlijke rol bij de intake van meldingen (23%). Op zich is dit geen slechte zaak, het hoort bij hun job. Voorwaarde is wel dat ze de melding doorgeven aan de diensten. Bovendien kan je ook stellen dat politici meestal niet de meest efficiënte aanspreekpunten zijn om iets te melden. Om bijvoorbeeld de straatverlichting te herstellen is het goedkoper en sneller dat de burger een (gratis) nummer van de technische dienst kan bellen dan wanneer hij een omweg moet maken via een politicus.

Tabel 3: Wie behandelt meldingen?

	Aantal	% van gemeenten
Politieke verantwoordelijken	31	10,5
Het diensthoofd van de betrokken dienst	119	40,2
De betrokken ambtenaar	105	35,5
Een specifieke dienst die instaat voor behandeling melding	64	21,6
Een specifieke persoon die instaat voor behandeling melding	31	10,5
Andere	2	0,7

Uit tabel 3 blijkt dat, nog meer dan bij de intake, de behandeling van meldingen gebeurt door het diensthoofd van de betrokken dienst. Dat is het geval in vier op tien Vlaamse gemeenten. Verder is het ook vaak de betrokken ambtenaar zelf die bepaalde meldingen behandelt (36%). In 22% van de gemeenten is er een dienst die instaat voor de behandeling van de meldingen. Het gaat dan bijna steeds om de informatie-/communicatiedienst. In 11% van de gemeenten behandelen de politici de meldingen.

Tabel 4: Rol politieke verantwoordelijken bij melding

	Aantal	% van gemeenten
Geen rol	13	4,4
Ze zijn een formeel aanspreekpunt voor meldingen	36	12,2
Ze zijn een informeel aanspreekpunt voor meldingen	180	60,8
Ze geven meldingen van burgers door naar diensten	244	82,4
Ze behandelen zelf de meldingen	52	17,6

Deze tabel bevestigt de bovenstaande bevindingen. Politici zijn vooral een informeel aanspreekpunt voor meldingen (61%) maar zelden een formeel aanspreekpunt (12%). Politici staan verder in voor de intake van meldingen maar ze behandelen de meldingen zelden zelf. In de praktijk kan de burger dus zijn melding over losliggende stoeptegels kwijt bij een politicus. Deze laatste zal het probleem doorgeven aan de betrokken dienst. Het zijn echter de diensthoofden of de betrokken ambtenaren die de zaak zelf behandelen en oplossen.

2.3. Eerstelijnsklachten

Het tweede deel van de webenquête ging over klachten. Er werd de respondenten een concreet voorbeeld aangereikt over een burger die zijn reispaspoort niet tijdig heeft gekregen aan het loket van het gemeentehuis. Dit is een mooi voorbeeld van een eerstelijnsklacht. We stelden vervolgens de vraag of er een aanspreekpunt is voor zo'n klachten en of de gemeente daarvoor over een vaste procedure beschikt

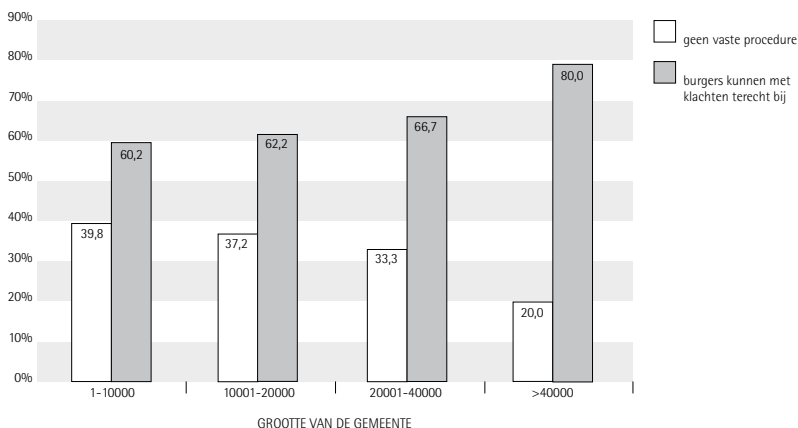
Tabel 5: Intake en behandeling van eerstelijnsklachten

	Intake (aanspreekpunt)		Behandeling	
	Aantal	%	Aantal	%
Geen procedure	106	36,2	84	29
Vaste procedure	187	63,8	206	71
Totaal	293	100	290	100

Een grote meerderheid van de Vlaamse gemeenten heeft al een vaste procedure voor de intake en behandeling van een klacht. Dat neemt niet weg dat nog steeds 36% van de gemeenten geen vaste procedure heeft om een eerstelijnsklacht te ontvangen. Hier is er voor de Vlaamse gemeenten dus nog wat werk aan de winkel om deze cruciale eerste lijn behoorlijk te ontwikkelen. Bovendien geldt ook hier dat de procedure vaak niets meer is dan het louter informele contact met politici en dus niet een professionele dienst die instaat voor de behandeling van klachten.

We zien dat 71% van de gemeenten een vaste procedure heeft voor het behandelen van een klacht in eerste lijn. Wetende dat alle gemeenten op 1 januari 2007 verplicht een eerstelijnsklachtenbehandeling moeten hebben, is er voor 29% van de gemeenten nog heel wat werk voor de boeg. Net zoals voor de meldingen zijn er ook voor eerstelijnsklachten meer gemeenten die procedures hebben voor de behandeling dan voor de intake. We stellen ons opnieuw de vraag hoe men klachten op efficiënte wijze kan behandelen, zonder dat men ze via een duidelijke procedure kan ontvangen.

Grafiek 2: Procedure voor behandeling van eerstelijnsklachten



In bovenstaande grafiek worden de resultaten weergegeven volgens de grootte van de gemeenten. De meerderheid van de kleine gemeenten heeft een vaste procedure voor de behandeling van eerstelijnsklachten. Hoe groter de gemeente, hoe groter de kans dat ze beschikt over een procedure. Dat geldt niet alleen voor de behandeling van klachten, maar ook voor de intake. Deze vaststelling lijkt logisch: het klachtenvolume is groter en het gemeentebestuur beschikt over meer middelen. Ook andere verklarende redenen kunnen worden aangehaald zoals een verschil in politieke cultuur.

Tabel 6: Waar kunnen burgers terecht met eerstelijnsklachten?

	Aantal	% van gemeenten
Politieke verantwoordelijken	46	15,5
Elk personeelslid van de gemeente	5	1,7
Het diensthoofd van de betrokken dienst	131	44,3
De betrokken ambtenaar	69	23,3
Een specifieke dienst die instaat voor intake klacht	35	11,8
Een specifieke persoon die instaat voor intake klacht	30	10,1
Andere	3	1

Het zijn vooral de diensthoofden van de betrokken diensten die naast aanspreekpunt voor meldingen (cf. tabel 2 en 3) ook als aanspreekpunt voor klachten fungeren (44%). Diensthoofden zijn meer betrokken bij de intake van klachten dan bij de intake van meldingen.

Dat lijkt logisch aangezien klachten meestal over ‘moeilijkere’ problemen gaan waarbij een diensthoofd dan ook eerder betrokken moet zijn. Ook bij de betrokken ambtenaar kunnen burgers met hun klachten terecht (23%). Verder zijn de politieke verantwoordelijken niet onbelangrijk als aanspreekpunt. De belangrijkste actor binnen deze groep is de burgemeester, naast de schepenen. Tot slot is er ook in een aantal gemeenten een specifieke dienst die instaat voor de intake van klachten, meestal is dat de informatie-/communicatiedienst⁴.

2.4. Tweedelijnsklachten

We vroegen ook naar herhaaldelijke klachten die niet intern opgelost geraken, met andere woorden tweedelijnsklachten. Deze klachten worden normalerwijze door een externe instantie (ombudsdienst) behandeld. Om over een echte tweedelijnsklachtenbehandeling te kunnen spreken, moet de onafhankelijkheid worden gegarandeerd. In ons onderzoek gaven we het voorbeeld van een burger die herhaaldelijke problemen kende met het afleveren van een reispaspoort en geen genoegdoening kreeg na zijn klacht te hebben geformuleerd bij de betrokken dienst. De vraag aan de respondenten was wie het aanspreekpunt is voor dat soort van klachten.

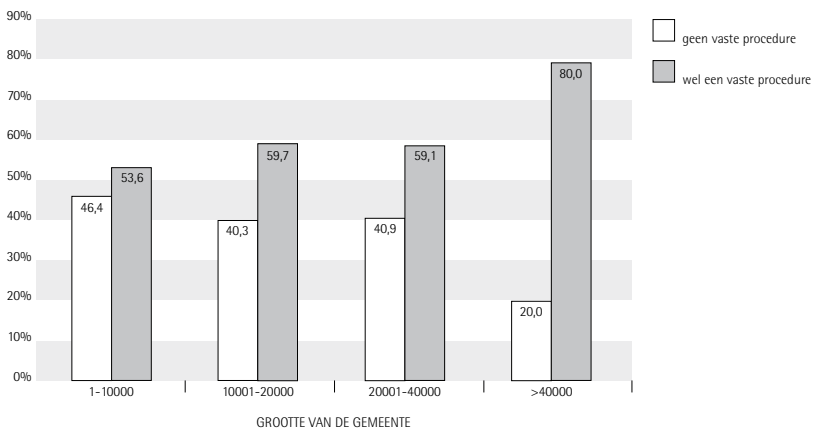
Tabel 7: Intake en behandeling van tweedelijnsklachten

	Intake (aanspreekpunt)		Behandeling	
	Aantal	%	Aantal	%
Geen procedure	121	41,2	98	34,0
Vaste procedure	173	58,8	190	66,0
Totaal	296	100	296	100

In 59% van de gemeenten is er reeds een vast aanspreekpunt voorzien voor het verzamelen van tweedelijnsklachten. Dat is verrassend aangezien we eerder vermeldden dat slechts 4,6% van de gemeenten over een ombudsdienst beschikt (cf. theoretisch hoofdstuk). Het empirisch onderzoek toont aan dat er dikwijls wel één of andere procedurevorm is voor de intake van klachten maar dat deze vaak niet in overeenstemming is met de logica van het lijndenken. In twee derde van de gemeenten worden de tweedelijnsklachten ook daadwerkelijk behandeld. Er bestaat zelfs vaker een procedure voor de klachtenbehandeling dan dat er een vast aanspreekpunt voorzien is. (190 versus 173 gemeenten).

⁴ Voor de behandeling van klachten zien we een sterke gelijkenis met de intake van klachten. Vooral het diensthoofd en de betrokken ambtenaar behandelen klachten. De rol van de politieke verantwoordelijken bij klachten is analoog met hun rol bij meldingen. Ze zijn informele en geen formele aanspreekpunten voor klachten. In maar liefst 74% van de gemeenten geven politici de klachten gewoon door aan de diensten.

Grafiek 3: Procedure voor intake van tweedelijnsklachten



Grafiek 3 illustreert dat het al dan niet hebben van een vast aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten niet strikt gebonden is aan de gemeentegrootte. In de drie eerste categorieën zien we een gelijklopende trend. Iets meer dan 40% heeft geen vast aanspreekpunt. De enige uitzondering hierop is de groep van de 15 grootste steden. Deze groep beschikt wel beduidend meer over aanspreekpunten voor tweedelijnsklachten. De grotere steden vormen dus een aparte categorie en staan qua tweedelijnsklachten al heel wat verder dan de andere gemeenten. Dit is wellicht gerelateerd aan het feit dat kleinere gemeenten te weinig klachten hebben om zulk een systeem op te zetten. Ook het financiële plaatje speelt ongetwijfeld mee: vaak beschikken deze gemeenten niet over de nodige financiële middelen om zulk een systeem op te zetten. De kosten verbonden aan personeel en infrastructuur bij een onafhankelijke tweedelijnsklachtendienst zijn vaak (te) groot.

Aan de gemeenten met een vast aanspreekpunt vroegen we tot welke instantie de burger zich dan kan richten met een tweedelijnsklacht.

Tabel 8: Waar kunnen burgers terecht met tweedelijnsklachten

	Aantal	% van gemeenten
Politieke verantwoordelijken	56	18,9
Elk personeelslid van de gemeente	3	1,0
Het diensthoofd van de betrokken dienst	68	23,0
De betrokken ambtenaar	26	8,8
Een specifieke dienst die instaat voor de intake van 2delijnsklachten	35	11,8
Een specifieke persoon die instaat voor de intake van 2delijnsklachten	32	10,8

Uit de resultaten blijkt dat het diensthoofd van de betrokken dienst (23%) en de politieke verantwoordelijken (19%) het meest fungeren als aanspreekpunt voor klachten van de tweede lijn. Binnen de groep van politieke verantwoordelijken gaat het vooral om de burgemeester gevolgd door het college en de schepenen. Een specifieke dienst of persoon voor de intake van klachten komt niet zo vaak voor. Bovendien is het opmerkelijk dat ingeval een specifieke dienst aanspreekpunt is, het dan nog vaak om de informatie/communicatiedienst gaat, slechts op de tweede plaats gevolgd door de ombudsdienst. Bij specifieke personen gaat het in de eerste plaats om de gemeentesecretaris, gevolgd door de informatie- of communicatie-ambtenaar, en op de derde plaats de ombudsman. Heel wat tweedelijnsklachten komen dus vooral bij het gemeentebestuur zelf terecht en worden niet onafhankelijk onderzocht. In de Vlaamse gemeentebesturen fungeren zelden externe actoren als aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten. Dat illustreert dat er tussen de theorie over klachtenbehandeling en de huidige praktijk in de Vlaamse lokale besturen nog een grote kloof is⁵.

⁵ Ook de rol van politici bij tweedelijnsklachten werd onderzocht. Opnieuw waren de resultaten sterk in overeenstemming met de bevindingen bij meldingen en eerstelijnsklachten. Daarom werd de tabel niet opnieuw opgenomen.

2.5 Relatie tussen melding, 1e- en 2e-lijnsklacht: complementair of substitueerbaar?

Uit de onderzoeksresultaten konden we nagaan of er een verband bestaat tussen het hebben van een aanspreekpunt voor meldingen of eerstelijnsklachten enerzijds en een aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten anderzijds. Zo kunnen we verifiëren of verschillende klachtendiensten elkaar aanvullen of dat juist integendeel de ene dienst het instellen van de andere opheft. De resultaten geven aan dat er een grote complementariteit bestaat tussen de verschillende soorten van klachtenbehandeling. Er bestaat een duidelijk verband tussen het beschikken over een vast aanspreekpunt voor meldingen of eerstelijnsklachten en het hebben van een vast aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten. Vooral tussen eerstelijns- en tweedelijnsklachten is het verband erg groot. Zo'n 83% van de gemeenten die beschikken over een vast aanspreekpunt voor eerstelijnsklachten beschikken ook over een vast aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten. Slechts 16% van de gemeenten die beweren geen vast aanspreekpunt voor eerstelijnsklachten te hebben, verklaart wel een vast aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten te hebben.

Tabel 9 Aanspreekpunt meldingen en 2e lijn

	Geen procedure meldingen		Vaste procedure meldingen	
	Aantal	%	Aantal	%
Geen procedure 2e lijn	61	70,9	57	28,8
Vaste procedure 2e lijn	25	29,1	141	71,2
Totaal	86	100	198	100

Tabel 10 Aanspreekpunt 1e lijn en 2e lijn

	Geen procedure 1e lijn		Vaste procedure 1e lijn	
	Aantal	%	Aantal	%
Geen procedure 2e lijn	89	84,0	31	16,6
Vaste procedure 2e lijn	17	16,0	156	83,4
Totaal	106	100	187	100

Voor dit resultaat zijn verschillende verklaringen mogelijk. Een grote (politieke) aandacht voor klachtenbehandeling in het algemeen kan een drijvende factor zijn om zowel voor meldingen, als voor eerste- en ook tweedelijnsklachten een systeem te ontwikkelen. Verder is het mogelijk dat wanneer men een vast aanspreekpunt opricht voor eerstelijnsklachten of meldingen men binnen de gemeente beseft en/of vaststelt dat zo'n systeem erg nuttig kan zijn en dat men ook een vast aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten opricht. Het omgekeerde is ook mogelijk.

Vaak zal een ombudsman ijveren om in de gemeente zelf een 1e lijn te voorzien waardoor gemeenten met een 2e lijn vaak ook een 1e lijn hebben.

2.6 Organisatie van klachtenbehandeling

We weten uit voorgaande resultaten dat bijna twee derde van de gemeenten beschikt over een vast aanspreekpunt voor eerstelijnsklachten. Ook voor tweedelijnsklachten is bij de meerderheid van de gemeenten (58,8%) een vast aanspreekpunt aanwezig. Toch gaat het vaak om ad hoc en informele aanspreekpunten (zoals politici). Tabellen 11 en 12 bevestigen dit beeld overduidelijk. We vroegen gemeenten of ze over aparte diensten of verantwoordelijken beschikken voor eerstelijns- en tweedelijnsklachten. Aparte diensten of verantwoordelijken voor eerstelijns- en tweedelijnsklachten zijn er nog niet zo vaak. Op dit vlak bemerken we tevens een enorme tweedeling op naargelang van de grootte van de gemeenten.

Tabel 11: Aanwezigheid eerstelijnsklachteninstantie volgens gemeentegrootte

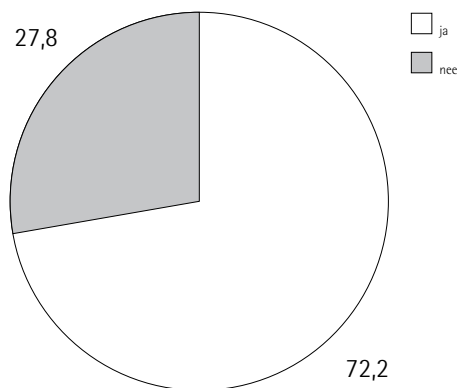
	≤20.000 inwoners	>20.000 inwoners
	%	%
Geen eerstelijnsklachteninstantie	72,8	53,8
Eerstelijnsklachteninstantie	27,2	46,2

Tabel 12: Aanwezigheid tweedelijnsklachteninstantie volgens gemeentegrootte

	≤40.000 inwoners	>40.000 inwoners
	%	%
Geen tweedelijnsklachteninstantie	88,4	46,7
Tweedelijnsklachteninstantie	11,6	53,3

Bij eerstelijnsklachten bestaat er een kloof tussen de gemeenten met meer en deze met minder dan 20.000 inwoners. In de kleinste gemeenten heeft slechts een kwart van de gemeenten een eerstelijnsklachtendienst of -verantwoordelijke. Bij gemeenten met meer dan 20.000 inwoners is dit bij bijna de helft het geval. Uiteraard is dit geen zuivere indicator voor de kwaliteit van de klachtenbehandeling in een bepaalde gemeente. Het is immers mogelijk dat een kleinere gemeente de eerstelijnsklachten perfect binnen de diensten zelf of op een andere manier kan opvangen. In die zin is het logisch dat de grotere gemeenten op dit vlak hoger scoren. Zij hebben over het algemeen meer klachten te verwerken en een aparte dienst kan in die zin wel nuttig zijn.

Grafiek 4: Is de tweedelijnsklachteninstantie onafhankelijk?



Voor een tweedelijnsklachtenbehandeling is onafhankelijkheid een must, vermits het meestal gaat om een herhaaldelijke klacht die niet intern kan worden opgelost. Toch wijzen onze cijfers uit dat zelfs de specifieke tweedelijnsklachtendiensten lang niet altijd onafhankelijk zijn. Grafiek 4 toont aan dat wanneer men over een tweedelijnsklachtendienst/-verantwoordelijke beschikt, die in één op vier gevallen geen onafhankelijke dienst is. Dit impliceert dat er toch nog werk aan de winkel is voor reeds bestaande tweedelijnsinstanties. Sowieso is het al niet eenvoudig om de onafhankelijkheid te bewaren. Vaak worden ombudsmannen verleid door de politieke wereld of de diensten om zich gematigd op te stellen. Het is dan ook niet wenselijk dat er tal van instanties bestaan die zich als tweedelijnsklachtendiensten profileren maar niet onafhankelijk functioneren. Voor de burger moet het duidelijk zijn of zijn klacht door een interne of een externe instantie wordt behandeld.

Voor wat betreft de tweedelijnsklachtendienst/-verantwoordelijke is er ook een groot verschil tussen grote en kleine gemeenten. De breuklijn loopt wel anders dan bij eerstelijnsklachten (tabel 12). Enkel de grotere steden scoren hoog op deze vraag. Iets meer dan de helft van de steden met meer dan 40.000 inwoners beschikt over een tweedelijnsklachtendienst of -verantwoordelijke. Slechts 11,6% van de kleinere gemeenten zegt hier ook over te beschikken. Het is dus duidelijk dat men over het algemeen nog heel wat werk heeft aan de uitbouw van een klachtenbehandelingsysteem op de tweede lijn. Daarom moet er bijzondere aandacht worden geschonken aan de gemeenten en steden die nog niet ver staan met klachtenbehandeling. Ook zij moeten worden gesensibiliseerd aangaande klachtenbehandeling en voldoende worden geïnformeerd. Om hieromtrent een beter inzicht te krijgen, vroegen we ook wat de knelpunten zijn bij de uitbouw van een systeem voor klachtenbehandeling:

Tabel 13: Knelpunten bij het opzetten van eerste- of tweedelijnsklachtenbehandeling

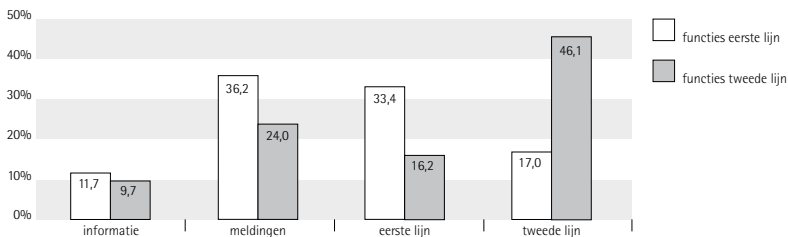
	Eerste lijn	Tweede lijn
Te weinig informatie of kennis	26,4%	34,5%
Geen/te weinig klachten	30,1%	39,1%
Andere manier	11,8%	3,7%
Geen politieke aandacht	6,4%	11,5%
Geen financiële middelen	7,8%	14,9%
Te veel organisatie	13,5%	11,8%

Uit deze tabel kunnen we enkele opvallende conclusies trekken. Ten eerste blijkt het meest voorkomende knelpunt het tekort aan klachten te zijn. Zo zijn er zelfs enkele gemeenten die beweren dat er geen klachten voorkomen. Verder zijn er ook gemeenten die vinden dat klachtenbehandeling te veel organisatie vergt. Zij gaan er wellicht vanuit dat de kosten niet opwegen tegenover de baten. Specifiek voor de tweedelijns zien we dat de financiële kosten een belangrijk knelpunt vormen. De kosten die verbonden zijn aan het in dienst nemen van een hooggeschoold personeelslid schrikken nog heel wat gemeenten af. Ook deze gemeenten kan men via bijkomende informatie kennis laten maken met de nuttige en voordelige aspecten van klachtenbehandeling.

Die roep naar informatie komt ook van de steden en gemeenten zelf. Het gaat hierbij zeker niet alleen over tweedelijnsklachten. Zo'n 30% van de ondervraagde gemeenten noemt een tekort aan informatie één van de belangrijkste knelpunten. Een aanbeveling hier is dat men de gemeenten die minder ver staan zeker niet uit het oog mag verliezen. Zij hebben soms nog geen degelijk systeem voor het opvangen van meldingen of eerstelijnsklachten. Men moet deze gemeenten blijven informeren over alle vormen van klachtenbehandeling en niet enkel focussen op informatie over ombudsdiensten.

Om de gegevens over het al dan niet bestaan van eerste- en tweedelijnsklachtendiensten correct te kunnen interpreteren, moeten we nagaan wat de functies zijn van de desbetreffende diensten (grafiek 5).

Grafiek 5: Functies eerste- en tweedelijnsklachteninstantie



Hier vallen enkele zaken op. De dienst die instaat voor eerstelijnsklachten schijnt in meer dan één derde van de gemeenten (36,2%) in te staan voor meldingen (intake, registratie, behandeling). Dit vrij hoge percentage is begrijpelijk: als er al een aparte dienst is voor eerstelijnsklachten, dan is het logisch dat zij zich ook vaak met meldingen bezig houden. Het is moeilijker te verklaren waarom dit percentage hoger ligt dan het percentage van eerstelijnsklachten (33,4%). Dit percentage is erg laag. Van alle mogelijke functies die een eerstelijnsdienst vervult, wordt 33% besteed aan (de intake, registratie en behandeling van) eerstelijnsklachten, terwijl dit in feite de hoofdtaak zou moeten zijn van zo'n dienst. Mogelijkerwijze wordt dit verschil verklaard door het feit dat meldingen vaker voorkomen dan klachten.

De tweedelijnsklachtendienst scoort beter. Bijna de helft van de functies die een tweedelijnsdienst vervult, zijn effectief de behandeling van tweedelijnsklachten (46,1%). In één op vier gevallen staat deze dienst ook in voor meldingen. Deze dienst staat in mindere mate ook in voor eerstelijnsklachten (16,2%) en informatieverzorging (9,7%). Hieruit blijkt dat de tweedelijnsklachtendienst zich meer op zijn kerntaken richt dan de (binnenkort verplichte) eerstelijnsklachtendienst. Een algemene conclusie is dat klachtendiensten zich zeker niet altijd met één specifieke vorm van klachten bezighouden. Vaak besteden ze nog een aanzienlijk deel van hun tijd aan meldingen en informatievragen.

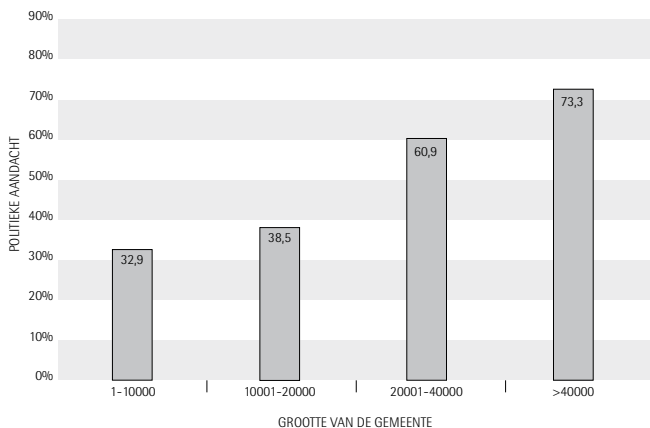
2.7 Plannen naar aanleiding van het Gemeentedecreet

In het laatste deel van de webenquête wilden we nagaan in hoeverre het Nieuw Gemeentedecreet al is doorgedrongen tot de lokale besturen en of gemeenten eventueel plannen hebben om in de nabije toekomst een systeem van klachtenbehandeling (verder) uit te werken. Hoewel blijkt dat de overgrote meerderheid (ongeveer 95%) van de gemeenten op de hoogte is van de verplichting in het Gemeentedecreet om een systeem van klachtenbehandeling op te zetten, is de aandacht hiervoor op het lokale politieke niveau niet al te groot. Slechts in 43,6% van de gemeenten is er wel politieke aandacht voor klachtenbehandeling en de verplichting in het decreet terwijl dat in 56,4% van de gemeenten niet zo is (tabel 14).

Tabel 14: Politieke aandacht voor het thema en de verplichting van klachtenbehandeling in het NGD

	Aantal	% respons
Ja	127	43,6
Nee	164	56,4
Totaal	296	100

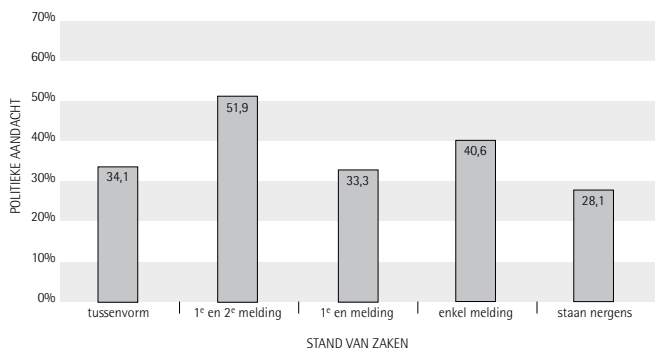
Grafiek 6: Politieke aandacht volgens gemeentegrootte



De aan- of afwezigheid van politieke aandacht voor dit thema hangt sterk samen met de gemeentegrootte (grafiek 6). Waar men in 73,3% van de grootste steden politieke aandacht heeft voor deze nieuwe verplichting, is dit in de kleinste gemeenten maar het geval voor 32,9%. In deze kleine gemeenten is aandacht voor deze nieuwe verplichting echter noodzakelijk daar de klachtenbehandeling bij kleinere gemeenten over het algemeen nog niet zo goed is uitgewerkt.

Deze verontrustende vaststelling wordt eveneens geïllustreerd in grafiek 7.

Grafiek 7: Politieke aandacht volgens stand van zaken



Ook hier merken we dat er minder politieke aandacht is in gemeenten die minder ver staan inzake klachtenbehandeling. In gemeenten waar men nog helemaal nergens staat, is er slechts in 28,1% van de gevallen politieke aandacht voor klachtenbehandeling en dit ten opzichte van 51,9% van de gemeenten die reeds het verst staan (meldings-, eerstelijns- en tweedelijnsprocedure). Dat is vooral problematisch omdat in die gemeenten waar men nog niet ver staat juist de meeste politieke aandacht nodig is om hieraan iets te kunnen veranderen.

Tabel 15: Zijn er plannen om klachtenbehandeling (verder) uit te werken?

	Aantal	%
Neen, helemaal niet	7	2,4
Neen, we wachten af	59	19,9
Misschien, afhankelijk van de politieke meerderheid 2007-2012	65	21,9
Ja, hoofdzakelijk als gevolg van het Gemeentedecreet	95	32,1
Ja, we hadden al plannen op dat vlak	42	14,2
Ja, we zijn ondertussen al met projecten gestart	24	8,1
Totaal	296	100

Uit de resultaten van tabel 15 is het moeilijk om een algemeen patroon te ontwaren. Het grootste aantal gemeenten is wel van plan om een systeem van klachtenbehandeling op te zetten onder impuls van het Gemeentedecreet (32%). Zo'n 22% van de gemeenten had al plannen of is ondertussen reeds bezig met projecten. Daar staat tegenover dat een heel aantal gemeenten nog twijfelt of eerst de gemeenteraadsverkiezingenverkiezingen (2006) afwacht. Bovendien is het

opmerkelijk dat ondanks de verplichting nog 22% van de gemeenten geen intentie heeft of nog afwacht om een systeem van klachtenbehandeling op te zetten.

Aan de gemeenten die aangaven aan klachtenbehandeling te werken als gevolg van het NGD werd gevraagd om welk soort plannen het ging. De meeste gemeenten vermelden dat ze een nieuw systeem van klachtenbehandeling zullen opzetten (66), het bestaande systeem zullen verfijnen (27) of een ombudsdienst (7) willen oprichten. Van de zeldzame gemeenten die een ombudsdienst willen starten zijn er vier die van plan zijn een eigen ombudsdienst op te richten, twee willen een intergemeentelijke ombudsdienst instellen en één is van plan zich aan te sluiten bij de Vlaamse ombudsman.

Bij de gemeenten die al plannen hadden om aan klachtenbehandeling te doen, los van het Gemeentedecreet, gaat het meestal ook om het opzetten van een nieuw systeem van klachtenbehandeling (26) of om het verfijnen van het bestaande systeem (19). Slechts twee gemeenten zijn zinnens een ombudsdienst op te richten.

Waar men intussen is gestart met projecten gaat het meestal om een verfijning van het systeem (17). Tien gemeenten gaan een nieuw systeem opzetten en twee gemeenten gaan een ombudsdienst oprichten. Over het algemeen kunnen we concluderen dat slechts weinig gemeenten interesse hebben om in de nabije toekomst een ombudsdienst in te richten

Tabel 16: Plannen voor het uitwerken van een klachtensysteem volgens gemeentegrootte

Plannen?	≤10.000 inwoners		10.001-20.000 inwoners		20.001-40.000 inwoners		>40.000 inwoners	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Neen, helemaal niet	3	3,7	3	2,3	0	0	1	6,7
Neen, we wachten af	25	30,5	26	20,0	28	12,3	0	0
Afhankelijk van de politieke constellatie 2007-2012	0	24,4	30	23,1	14	21,5	1	6,7
Ja, hoofdzakelijk als gevolg van het NGD	22	26,8	48	36,9	22	33,8	3	20,0

Plannen?	≤10.000 inwoners		10.001-20.000 inwoners		20.001-40.000 inwoners		>40.000 inwoners	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Jazeker, we hadden zelf al plannen (los van het NGD)	7	8,5	18	13,8	12	18,5	5	33,3
Jazeker, we zijn ondertussen al gestart met projecten	5	6,1	5	3,8	9	13,8	5	33,3

Tabel 16 geeft deze gegevens weer volgens de grootte van de gemeenten. De kleinste gemeenten hebben vaker geen plannen voor een toekomstig klachtensysteem. Zo'n 30,5% van de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners antwoorden dat ze nog wachten om zo'n systeem op poten te zetten. Geen enkele van de grootste steden heeft positief gereageerd op deze stelling. Een andere conclusie is dat vooral middelgrote gemeenten (inwonersaantal tussen 10.001 en 40.000) verklaren hoofdzakelijk als gevolg van het NGD plannen te hebben voor de uitwerking van een klachtensysteem.

Ook zijn het vooral de grote steden die reeds plannen hadden (33,3%) of al gestart zijn met projecten (33,3%). De kleinere, maar ook de middelgrote gemeenten scoren hier beduidend lager. Slechts 6,1% van de gemeenten met een inwonersaantal tot 10.000 is reeds gestart met projecten en maar 7% van deze gemeenten had al plannen voor een klachtensysteem los van het Nieuwe Gemeentedecreet. Er is dus nog veel werk aan de winkel bij kleine en middelgrote steden en gemeenten.

Tabel 17: Plannen voor het uitwerken van een klachtensysteem volgens politieke aandacht

Plannen?	Politieke aandacht		Geen politieke aandacht	
	Aantal	%	Aantal	%
Neen, helemaal niet	1	0,8	6	3,7
Neen, we wachten af	9	7,2	49	29,9
Misschien, afhankelijk van de politieke constellatie 2007-2012	21	16,8	43	26,2
Ja, hoofdzakelijk als gevolg van het NGD	43	34,4	51	31,1
Jazeker, we hadden zelf al plannen op dat vlak (los van het NGD)	33	26,4	9	5,5
Jazeker, we zijn ondertussen al gestart met projecten	18	14,4	6	3,7
Totaal	125	100	164	100

Ook tabel 17 geeft enkele interessante resultaten. Politieke aandacht is zeker een bepalende factor voor de aanwezigheid van plannen voor de uitwerking van een klachtensysteem. 29,9% van de gemeenten waar geen politieke aandacht aanwezig is, verklaart af te wachten met het opstellen van plannen. Dit percentage is slechts 7,2% voor de groep van gemeenten waar er wel politieke aandacht voor dit issue aanwezig is. Slechts bij 5,5% van de gemeenten waar er geen politieke aandacht voor klachtenbehandeling aanwezig is, zijn er al plannen aanwezig (los van het NGD), ten opzichte van 26,4% van de gemeenten waar er wel politieke aandacht is.

2.8 Samenwerking met het OCMW

Naast de toekomstplannen werd ook gevraagd hoe gemeenten nu en in de toekomst gaan samenwerken met het OCMW voor de behandeling van klachten

Tabel 18: Samenwerking met OCMW inzake klachtenbehandeling.

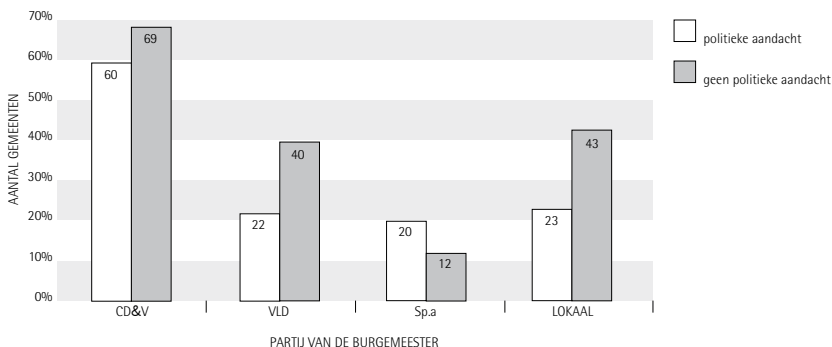
	Aantal	%
Geen samenwerking	263	88,9
Samenwerking naar aanleiding van het decreet 'lokaal sociaal beleid'	12	4,1
Er was reeds samenwerking opgezet	20	6,8
Totaal	296	100

Uit deze tabel leren we dat slechts één op de tien gemeenten samenwerkt met het OCMW naar aanleiding van het decreet of los daarvan. Verder werd ook nagegaan of er eventueel intenties zijn om in de toekomst meer samen te werken met het OCMW. Deze gegevens hebben we vervolgens vergeleken met de gemeentegrootte. Ook hier bleek dat er weinig gemeenten de intentie hebben om samen te werken met het OCMW. De grootte van de gemeente maakt daarbij niet zo veel verschil uit, enkel in de grote steden is er een lichte tendens naar meer samenwerking.

2.9 Heeft de politieke kleur van de gemeente een invloed op klachtenbehandeling?

Uitgaande van de beschreven resultaten stelden we ons ook de vraag of de politieke kleur van de burgemeester een rol speelt bij de oprichting van een systeem van klachtenbehandeling. Twee verbanden werden onderzocht. Als eerste gingen we na of er een significante samenhang is tussen de politieke kleur van de burgemeester en de politieke aandacht voor klachtenbehandeling. Anderzijds hebben we het effect bekeken van partijkleur van de burgemeester op de stand van zaken wat betreft klachtenbehandeling.

Grafiek 8: Politieke aandacht voor klachtenbehandeling



Door de hercodering zijn een aantal gemeenten niet in de analyse opgenomen. Uit de tabel kunnen we afleiden dat vooral de Sp.a klachtenbehandeling belangrijk vindt. Liefst 20 van 32 Sp.a-burgemeesters heeft politieke aandacht voor klachtenbehandeling. Deze vaststelling verdient echter enige nuancering. Een snelle blik op de grootte van de 32 rode gemeenten leert ons dat ze meestal een groot of middelgroot aantal inwoners hebben. Zoals eerder vermeld, is het voor de grote gemeenten evidenter om aan klachtenbehandeling te doen wat deels verklaart waarom Sp.a-burgemeesters meer aandacht hebben voor klachtenbehandeling.

Ook de CD&V scoort relatief hoog. Bijna de helft van de 129 CD&V-burgemeesters is geïnteresseerd in klachtenbehandeling. Gezien het feit dat dit regelmatig kleine of landelijke gemeenten zijn, kan men spreken van een stevige interesse van de CD&V-burgemeesters voor klachtenbehandeling. De VLD scoort minder goed. Met slechts 22 van de 62 VLD-burgemeesters die aandacht schenken aan de materie, doet de VLD het niet bijster goed. Gemeentegrootte is niet van tel omdat de liberale burgemeesters zowel grote als kleine gemeenten besturen.

Ook burgemeesters van lokale partijen hebben relatief weinig politieke aandacht voor klachtenbehandeling. Dit kan deels worden verklaard door het feit dat zij vaak in kleine gemeenten actief zijn. We besluiten met de vaststelling dat we toch enig verschil opmerken wat betreft politiek aandacht voor klachtenbehandeling over de partijgrenzen heen. Sp.a- en CD&V-burgemeesters schatten klachtenbehandeling hoger in dan de burgemeesters van de VLD of van lokale partijen.

We kunnen het onderzoeksfacet betreffende politieke kleur nog verder uitdiepen. Zo is het mogelijke verband tussen de belangrijkste politieke kleur van de gemeente en de stand van zaken betreffende klachtenbehandeling interessant. Uit tabel 19 kunnen we afleiden dat de partijkleur van de burgemeester, hoewel iets minder eenduidig, een invloed heeft op de stand van zaken wat betreft klachtenbehandeling. De gelijkensis tussen deze resultaten en die van de politieke aandacht en kleur van de burgemeester zijn opvallend. Gemeenten met een

Sp.a- of CD&V-burgemeester staan al verder met klachtenbehandeling dan gemeenten met een burgemeester van de VLD of een lokale partij. Uiteraard moeten we deze vaststelling nuanceren aangezien ook deze verschillen deels kunnen worden verklaard door de gemeentegrootte.

Tabel 19: Partijkleur burgemeester en stand van zaken klachtenbehandeling

	Sp.a		CD&V		VLD		lokale partij	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Staan nog nergens	1	3,1	10	7,6	10	15,6	10	14,9
Enkel meldingsprocedure	3	9,4	14	10,7	11	17,2	4	6,0
1stelijns- en meldingsprocedure	5	15,6	14	10,7	3	4,7	5	7,5
2delijns-, 1stelijns- en meldingsprocedure	21	65,6	73	55,7	29	45,3	35	52,2
Gemengd systeem	2	6,3	20	15,3	11	17,2	13	19,4
Totaal	32	100	131	100	64	100	67	100

Hoewel gemeentegrootte zeker een belangrijke factor is, lijkt het er toch op dat de politieke kleur zelf ook een verklarende waarde heeft. Een ideologische verklaring kan de partijverschillen duiden. Het is mogelijk dat Sp.a vanuit haar ideologische streven naar gelijkheid voor alle burgers meer dan andere partijen aandacht heeft voor de problemen en klachten van alle burgers. De liberale visie van de VLD vertrekt mogelijk meer vanuit het individualisme waarbij sterke individuen zelf hun problemen kunnen oplossen. Dit is uiteraard geen waterdichte conclusie maar wel een interessante hypothese. Verder onderzoek is nog nodig om deze hypothese te toetsen.

Tot slot vroegen we in de enquête ook of de gemeenten nog bepaalde noden hadden om te werken aan klachtenbehandeling. Liefst 75% van de gemeenten wenst meer informatie over klachtenbehandeling en 65% vraagt om projectondersteuning voor het opzetten van klachtenbehandeling. Informatie en projectondersteuning voor ombudsdiensten zijn minder gegeerd. Voorlopig zijn veel gemeenten daar nog niet aan toe. Maar het lijkt duidelijk dat de nood aan informatie en ondersteuning groot is in vrijwel alle gemeenten.

3 | Besluit

De laatste decennia zijn lokale overheden sterk geëvolueerd. Vandaag de dag gaat er meer dan ooit voorheen aandacht uit naar behoorlijk bestuur, open communicatie, participatie van de burger en kwaliteitszorg. De idee leeft dat klachtenbehandeling een interessante aanvulling kan zijn op deze tendensen. Wanneer gemeenten openstaan voor klachten creëert men immers de mogelijkheid om conflicten tussen burger en overheid op te lossen waardoor het vertrouwen tussen de twee wordt hersteld of behouden. Bovendien is een klacht een gratis advies dat als stimulans kan dienen om de dienstverlening te verbeteren.

Omdat klachtenbehandeling enkele evidente voordelen met zich brengt, heeft de Vlaamse overheid hieromtrent twee belangrijke stimulansen gegeven. Het Nieuwe Gemeentedecreet verplicht de Vlaamse gemeenten vanaf 2007 enerzijds om een systeem voor klachtenbehandeling uit te bouwen. Anderzijds reikt het decreet de gemeenten verschillende mogelijkheden aan om ook een ombudsdienst te installeren. Deze nieuwe regelgeving betekende voor een aantal studenten van de Universiteit Antwerpen ook het startsein om de huidige praktijk betreffende klachtenbehandeling te onderzoeken op het lokale niveau. Eerst werd in een theoretisch gedeelte gezocht naar een antwoord op de vraag wat klachtenbehandeling juist is en welke verschillende soorten en visies er bestaan. Het verschil tussen interne en externe klachtenbehandeling enerzijds en het lijndenken anderzijds werd onder de loep genomen. In een tweede empirische luik gingen we na of en hoe gemeenten momenteel reeds aan klachtenbehandeling doen en wat hun plannen hieromtrent zijn met het Nieuwe Gemeentedecreet in aantocht.

De cijfers uit ons empirisch onderzoek tonen aan dat de meeste gemeenten wel over één of andere vorm van klachtenbehandeling beschikken. Deze vormen van klachtenbehandeling zijn echter vaak pragmatischer dan de theorie doet vermoeden. Meestal zijn er bijvoorbeeld nog geen aparte klachtendiensten die zich specifiek met klachten bezighouden. Vaak is het de betrokken ambtenaar, het diensthoofd of de informatie-/communicatieambtenaar die deze taak op zich neemt. Zelfs tweedelijnsklachten worden in heel wat gemeenten niet onafhankelijk behandeld, terwijl dit juist de essentie is van tweedelijnsklachtenbehandeling. Tussen de theorie van het lijndenken en de praktijk van de lokale besturen is er een duidelijke kloof.

Op zich kan een gezond pragmatisme best goed werken om met klachten om te gaan. Al te strikte en formele procedures kunnen soms slechter functioneren dan een informele en snelle omgang met klachten. Daar staat tegenover dat er nog wel de nodige aandacht moet worden besteed aan het optimaliseren en uitwerken van de bestaande formules. Bovendien blijven vooral mensen met tweedelijnsklachten nog in de kou staan. Ombudsdiensten lijken in vele gemeenten vooralsnog toekomstmuziek. Daarenboven moet het voor de burger voldoende

duidelijk zijn dat sommige van de bestaande systemen voor tweedelijnsklachten niet onafhankelijk functioneren op het lokale niveau.

Een andere opmerkelijke vaststelling uit het onderzoek is het grote verschil tussen kleine en grote gemeenten. In kleine gemeenten wordt er nog heel wat minder aan klachtenbehandeling gedaan. Vooral externe klachteninstanties komen er nauwelijks voor. Verontrustend is ook dat de politieke aandacht voor klachtenbehandeling in kleine gemeenten het laagst is terwijl daar juist een verhoogde aandacht nodig is aangezien zij nog een grote inhaalbeweging moeten doen. Ondanks het Nieuwe Gemeentedecreet zijn kleine gemeenten het meest afwachtend. We kunnen dus spreken van een Mattheuseffect. Zij die op dit moment het minst ver staan, lijken ondanks het decreet enkel maar verder achterop te geraken. Een verhoogde aandacht en ondersteuning voor de kleinste gemeenten lijkt dus noodzakelijk om er ook daar voor te zorgen dat burgers met hun klachten terecht kunnen.

Ondanks het feit dat bijna alle gemeenten beseffen dat in het NGD een verplichting is opgenomen om een systeem van klachtenbehandeling op te richten, is het opvallend dat de politieke aandacht hiervoor niet groot is. Zelfs in veel middelgrote gemeenten wacht men nog af of is men enkel van plan om aan een klachtenformule te werken omwille van de verplichting. De vrees dat klachtenbehandeling in sommige gemeenten een “holle doos” zal worden als gevolg van een beperkt draagvlak is dus niet helemaal onterecht.

Wat nog opviel was de grote complementariteit tussen de verschillende systemen van klachtenbehandeling. Gemeenten die een vaste procedure hebben om met meldingen om te gaan, hebben dat meestal ook voor eerste- en tweedelijnsklachten. Het ene maakt het andere dus niet overbodig. Wellicht betekent een ruime politieke aandacht voor klachtenbehandeling in een gemeente dat er systemen worden ontwikkeld voor de meldingen én de verschillende soorten klachten. Uit de studie blijkt verder dat gemeenten nauwelijks samenwerken met het OCMW omtrent klachtenbehandeling en dit ook niet van plan zijn in de nabije toekomst. Tot slot was het ook opvallend dat gemeenten met een burgemeester van Sp.a- of CD&V-signatuur meer interesse hebben en aan klachtenbehandeling doen dan gemeenten met een burgemeester van de VLD of een lokale partij, al moeten we nuanceren door de gemeentegrootte.

In het algemeen kunnen we het verhaal over de klachtenbehandeling vergelijken met dat van het halfvolle en het halflege glas. Klachtenbehandeling in de gemeenten is een halfleeg glas omdat het politieke draagvlak voor klachtenbehandeling nog niet groot is. Zeker ombudsdiensten zijn vooralsnog eerder toekomstmuziek voor de Vlaamse gemeenten. Anderzijds is het ook een halfvol glas: zeker in de grotere steden zijn er al goede initiatieven op te merken. Vooral onder impuls van het Gemeentedecreet zijn heel wat gemeenten aan het werk gegaan om een (hopelijk kwaliteitsvolle) formule voor klachtenbehandeling te ontwikkelen. Gemeenten vragen zelf ook massaal om informatie en projectondersteuning. Daar ligt nog een belangrijke taak voor de Vlaamse overheid en VVSG. Zeker de kleinste gemeenten moeten voldoende ondersteuning krijgen om hun achterstand in te halen.

4 | Bibliografie

DE LENTDECKER, E. (2003), 'De meerwaarde van de lokale ombudsman' Gent, Hogeschool Gent, 160p

HUBEAU, B. (1999), 'Een klacht als geschenk uit de hemel' in *De gemeente*, 4: 19-22p

HUBEAU, B., JANSSENS, L., VANDENBRAEMBUSSCHE, M., VANDENBROECK, W., VAN DIESSSEN, T., VAN LINDT, L., VAN ZUTHPEN, N. (2004), *Klachtenbehandeling door Gemeente en OCMW*. Brussel: Politeia., 152p

HUBEAU, B. (2006), 'Wat zegt het Nieuwe Gemeentedecreet?', Studenamiddag klachtenbehandeling lokaal niveau - presentatie, UAMS – ICOM

JANSSENS, L. (2004), 'Klachtenbehandeling: Onmisbaar voor Lokale Besturen,' 11-24 in HUBEAU, B., JANSSENS, L., VANDENBRAEMBUSSCHE, M., VANDENBROECK, W., VAN DIESSSEN, T., VAN LINDT, L., VAN ZUTHPEN, N., *Klachtenbehandeling door Gemeente en OCMW*, Brussel: Politea.

PASSEMIERS, R. (2006), 'Afweging van formules lokale ombudsman uit het NG decreet', Brussel: Platform lokale ombudsfunctie, 4p.

PEETERS, N. 2003. 'Formules voor een gemeentelijke ombudinstantie', *Politieke en Sociale Wetenschappen*. Antwerpen: Universiteit Antwerpen, 79p

SCHRAM, F. (2005), 'De Klacht en de Klager' 1-24 in *Klachtenmanagement: Handboek voor Lokale Besturen*, F. SCHRAM. Brussel: Politeia.

X. (2005), Decreet en memorie van toelichting – Nieuw Gemeentedecreet, 25 mei 2005, Brussel, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 172p

VANDENBROECK, W., LEUCKX, C. (1998), ' Klachtenbehandeling bij lokale besturen,' 1-88 in SUYKENS, M., VANDENBROECK, W., *Een open en behoorlijk bestuur, Openbaarheid en klachtenbehandeling bij lokale besturen*, Brugge: Vanden Broele, 288p

Reeds verschenen

- 01 Normconform ombudswerk: een zoektocht naar ombudsnormen
ISBN 90-76833-04-4
- 02 Profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten
Auteur: Kaat Van den Audenaerde
ISBN 90-76833-06-0
- 03 Over klachten en klagers en het managen van beide
Auteur: Nancy Peeters
ISBN 90-76833-08-7

Klachtenbehandeling in de Vlaamse gemeenten Is het glas halfvol of halfleeg?

| Klachtenbehandeling is een belangrijk instrument in de relatie tussen burger en bestuur. Het laatste decennium zijn dan ook op diverse bestuursniveaus klachtenvoorzieningen en ombudsdiensten opgericht. Het Vlaamse gemeentedecreet van 2005 wil ook voor de gemeenten en OCMW's een stimulans geven in die richting. Volgens het decreet moeten alle Vlaamse gemeenten aan hun burgers de mogelijkheid bieden om een klacht in te dienen: via een intern klachtensysteem (verplicht) en/of een ombudsman (optioneel). Door de Universiteit Antwerpen en de Vlaamse ombudsdienst werd een project opgestart om nog voor de inwerkingtreding van dat nieuwe decreet een nulmeting te doen in Vlaanderen. Dat gebeurde door middel van een elektronische webenquête bij de 308 Vlaamse gemeenten. In bijgaande paper worden de resultaten van die enquête beschreven door een groep van studenten die aan de UA een opleiding 'Politieke en Sociale Wetenschappen' afronden. De resultaten tonen een stand van zaken inzake klachtenbehandeling, de organisatie ervan en de impact van het decreet op de concrete plannen van de lokale besturen.