

BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE RAAD

GEWONE ZITTING 2001-2002

30 NOVEMBER 2001

VOORSTEL VAN ORDONNANTIE

**betreffende het instellen van een
interne klachtenbehandeling in de
bestuursinstellingen van het
Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

(ingediend door mevrouw Adelheid BYTTEBIER) (N)

Toelichting

De Brusselse gewestelijke overheid en haar instellingen hebben in Brussel een belangrijke taak te vervullen. Voor een stuk gaat het hier over een dienstverlenende taak voor de burger. Elke burger is m.a.w. ook een klant van haar overheid. En als goede bestuurders zou de administratieve overheid er naar moeten streven dat onze klanten tevreden zijn.

Een behoorlijke klachtenbehandeling is een belangrijk element in dit streven. Hiermee geeft een overheid namelijk niet alleen de mogelijkheid aan de burger om zich uit te laten over de werking van haar instellingen, maar kan zij deze opmerkingen ook gebruiken om de werking van haar instellingen te verbeteren. Een overheid kan zo als het ware het ongenoegen van haar «klanten» koesteren om dit ongenoegen in de toekomst te kunnen vermijden.

Er van uitgaande dat de goede behandeling van een klacht bijdraagt tot een betere relatie tussen burger en bestuur en tot een betere kwaliteit van de dienstverlening, beogen de indieners met dit voorstel iedereen die gebruik maakt van de gewestelijke bestuursinstellingen het recht te geven zich te beklagen over de handelingen van deze instellingen.

Dit voorstel van ordonnantie handelt over klachtenbehandeling in de eerste lijn, d.w.z. over klachtendiensten die intern, binnen de bestuursinstellingen, worden georganiseerd door de uitvoerende macht. Dit voorstel sluit de installatie van een externe ombudsdienst (tweede lijn), georganiseerd door de wetgevende macht, allerminst uit, maar

CONSEIL DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

SESSION ORDINAIRE 2001-2002

30 NOVEMBRE 2001

PROPOSITION D'ORDONNANCE

**portant création d'un service interne
de traitement des réclamations
dans les services administratifs
de la Région de Bruxelles-Capitale**

(déposée par Mme Adelheid BYTTEBIER) (N)

Développements

Les autorités régionales bruxelloises et leurs institutions ont une mission importante à remplir à Bruxelles. Il leur revient notamment de rendre des services au citoyen. En d'autres termes, chaque citoyen est également un client des pouvoirs publics dont il dépend. Ceux-ci devraient être de bons gestionnaires, et donc veiller à la satisfaction de leurs clients.

Pour atteindre cet objectif, il est important que les réclamations soient traitées correctement. Ce faisant, les pouvoirs publics ne donnent pas seulement au citoyen la possibilité de s'exprimer sur le fonctionnement de leurs institutions : ils peuvent aussi utiliser ces remarques pour améliorer leur fonctionnement. Un pouvoir public peut, pour ainsi dire, se nourrir de l'insatisfaction de ses «clients» afin d'éviter ce mécontentement dans l'avenir.

Partant du principe que le traitement correct d'une réclamation contribue à améliorer la relation entre le citoyen et l'administration ainsi que la qualité du service, les auteurs souhaitent, par la présente proposition, donner le droit à tout utilisateur des services administratifs régionaux de se plaindre des actes posés par ces institutions.

La présente proposition règle le traitement des réclamations en première ligne. Elle porte donc sur les services de réclamations qui sont organisés, en interne, au sein des services administratifs par le pouvoir exécutif. La présente proposition n'exclut nullement la mise sur pied d'un service de médiation externe (deuxième ligne) organisé par le pou-

wil een administratie of bestuursinstelling eerst zelf in staat stellen om een eventuele fout te herstellen, en haar in staat stellen van klachten te leren voor de verbetering van haar werking en van haar klantvriendelijkheid.

Adelheid BYTTEBIER (N)

voir législatif; mais elle entend permettre d'abord à une administration ou à un service administratif de rectifier lui-même une erreur éventuelle, et lui permettre de tirer des enseignements des réclamations qui lui sont adressées afin d'améliorer son fonctionnement et sa convivialité.

VOORSTEL VAN ORDONNANTIE**betreffende het instellen van een interne klachtenbehandeling in de bestuursinstellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest****HOOFDSTUK I****Algemene bepalingen***Artikel 1*

Deze ordonnantie regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 39 van de Grondwet.

Artikel 2

Voor de toepassing van deze ordonnantie wordt onder bestuursinstelling verstaan:

- de administratieve diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zoals gedefinieerd door artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;
- de instellingen van openbaar nut die afhangen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Artikel 3

Alle rechtspersonen of natuurlijke personen hebben het recht om over de wijze waarop een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gehandeld, kosteloos een klacht in te dienen bij deze bestuursinstelling.

Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt aangemerkt als een handeling van deze bestuursinstelling, voor zover deze handeling betrekking heeft op het uitoefenen van zijn of haar functie.

Artikel 4

Behalve wanneer een ander administratief beroep georganiseerd is, bouwt elke bestuursinstelling een klachtendienst uit.

Deze klachtendienst bestaat uit minstens één effectief lid en uit een opvolger. De Brusselse Gewestregering beslist over de samenstelling en het statuut van de leden van elke klachtendienst.

PROPOSITION D'ORDONNANCE**portant création d'un service interne de traitement des réclamations dans les services administratifs de la Région de Bruxelles-Capitale****CHAPITRE I^{er}****Dispositions générales***Article 1^{er}*

La présente ordonnance règle une matière visée à l'article 39 de la Constitution.

Article 2

Pour l'application de la présente ordonnance, on entend par service administratif:

- les services administratifs de la Région de Bruxelles-Capitale, tels que définis par l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;
- les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Région de Bruxelles-Capitale.

Article 3

Toute personne physique ou morale a le droit d'introduire gratuitement, auprès du service administratif concerné, une réclamation sur la manière dont un service administratif a agi vis-à-vis d'elle dans une affaire précise.

Tout acte d'une personne travaillant sous la responsabilité d'un service administratif est considéré comme un acte de ce service administratif, pour autant que cet acte soit en rapport avec l'exercice de sa fonction.

Article 4

Chaque service administratif crée un service de réclamations, sauf s'il existe déjà un autre recours administratif.

Ce service de réclamations comprend au moins un membre effectif et un suppléant. Le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale décide de la composition et du statut des membres de chacun des services de réclamations.

De Brusselse Gewestregering kan, na gemotiveerd verzoek van de bestuursinstelling, deze vrijstellen van de verplichting een klachtendienst uit te bouwen.

HOOFDSTUK II

De behandeling van klachten

Artikel 5

Elk publiek document, komende van een bestuursinstelling, vermeldt de referenties van de bevoegde klachtendienst en de vormen en termijnen voor het indienen van een klacht.

Klachten die betrekking hebben op een andere bestuursinstelling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of een bestuursinstelling die valt onder de bevoegdheid van een andere overheid, worden door de klachtendienst aan deze bestuursinstelling overgemaakt.

Artikel 6

Elke klacht kan schriftelijk, mondeling of per elektronische post worden ingediend.

Wanneer een klacht mondeling wordt ingediend, moet door de klachtendienst telkens een schriftelijke bevestiging worden gevraagd. Wanneer een klacht per elektronische post wordt ingediend, moet zij voorzien zijn van een geldige digitale handtekening.

Een klacht is ontvankelijk wanneer:

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- deze gedagtekend is;
- deze een omschrijving bevat van de gedraging waartegen de klacht gericht is.

Artikel 7

De klachtendienst is niet bevoegd om een klacht te behandelen:

1. indien zij betrekking heeft op een handeling die reeds het voorwerp heeft uitgemaakt van een klacht, die volgens de bepalingen uit deze ordonnantie is behandeld;

Le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale peut, après demande motivée du service administratif, le dispenser de l'obligation de créer un service de réclamations.

CHAPITRE II

Le traitement des réclamations

Article 5

Tout document public, émanant d'un service administratif, mentionne les références du service de réclamations compétent ainsi que les formes et délais pour introduire une réclamation.

Les réclamations qui concernent un autre service administratif de la Région de Bruxelles-Capitale ou un service administratif relevant de la compétence d'un autre pouvoir public, sont transmises par le service de réclamations au service administratif concerné.

Article 6

Toute réclamation peut être introduite par écrit, oralement ou par courrier électronique.

Lorsqu'une réclamation est introduite oralement, le service de réclamations demandera à chaque fois une confirmation écrite. Lorsqu'une réclamation est introduite par courrier électronique, elle sera pourvue d'une signature numérique valide.

Une réclamation est recevable lorsque:

- l'identité et l'adresse du réclamant sont connues;
- elle est datée;
- elle comprend une description du comportement à l'origine de la réclamation;

Article 7

Le service de réclamations n'est pas compétent pour traiter une réclamation:

1. si elle porte sur un acte qui a déjà fait l'objet d'une réclamation traitée selon les dispositions de la présente ordonnance;

2. indien zij betrekking heeft op een handeling waarvan het laatste feit zich langer dan 6 maanden voor de indiening van de klacht heeft voorgedaan;
3. indien het belang van de klager kennelijk onvoldoende is.

Artikel 8

De klachtendienst informeert de indiener van een klacht schriftelijk en binnen de 10 dagen na de ontvangst van de klacht, over de ontvankelijkheid of de niet-ontvankelijkheid van de klacht, of, in voorkomend geval, over het doorsturen van de klacht naar de bevoegde bestuursinstelling.

Artikel 9

Om de onpartijdigheid bij de behandeling van een klacht te garanderen, geschiedt het onderzoek van de klacht en de beslissing over de klacht, door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

De klachtendienst is gehouden tot het beroepsgeheim en neemt een strikte neutraliteit in acht. Aan de klachtendienst kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Artikel 10

De klachtendienst stuurt de indiener van een klacht, binnen de 60 dagen na de ontvangst van deze klacht, per aangetekend schrijven haar gemotiveerde beslissing aangaande deze klacht.

Artikel 11

De bestuursinstelling registreert de binnengekomen klachten in een databank en onderwerpt de klachten en de behandeling ervan aan een evaluatie. Hiervan brengt zij jaarlijks voor 31 maart een schriftelijk verslag uit bij de Brusselse Gewestregering. Dit verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

De bestuursinstelling benut deze evaluatie als een instrument om te komen tot een verbetering van haar werking.

2. si elle porte sur un acte dont le dernier fait s'est produit plus de six mois avant l'introduction de la réclamation;
3. si l'intérêt du réclamant est manifestement insuffisant.

Article 8

Le service de réclamations informe, par écrit et dans un délai de 10 jours suivant la réception de celle-ci, le réclamant de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de sa réclamation, ou le cas échéant, de l'envoi de sa réclamation au service administratif compétent.

Article 9

Afin d'assurer l'impartialité de son traitement, l'examen de la réclamation est effectué et la décision qui s'y rapporte est prise par quelqu'un qui n'a pas été concerné par le comportement auquel elle a trait.

Le service de réclamations est tenu au secret professionnel et observe une stricte neutralité. Il n'est pas permis de donner des instructions au service de réclamations sur la manière dont une réclamation doit être traitée au fond.

Article 10

Le service de réclamations envoie au réclamant par lettre recommandée sa décision motivée concernant la réclamation, dans les 60 jours suivant la réception de celle-ci.

Article 11

Le service administratif enregistre dans une banque de données les réclamations introduites et soumet les réclamations et leur traitement à une évaluation. Il transmet, chaque année avant le 31 mars, un rapport écrit au gouvernement de la Région bruxelloise. Ce rapport est également intégré dans le rapport annuel du service administratif.

Le service administratif se sert de cette évaluation pour améliorer son fonctionnement.

Artikel 12

Deze ordonnantie treedt in werking op 1 januari 2002.

31 mei 2001

Adelheid BYTTEBIER (N)
Marion LEMESRE (F)
Rudi VERVOORT (F)
Brigitte GROUWELS (N)
Sven GATZ (N)
Fouad LAHSSAINI (F)
Walter VANDENBOSSCHE (N)

Article 12

La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2002.

Le 31 mai 2001

