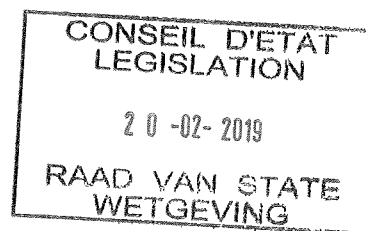


65486/3

279 (2018-2019) nr. 1



Zitting: 2018-2019
Datum: 11 februari 2019

**VOORTSEL VAN DECREET OVER EEN KLACHTENMANAGEMENT IN DE
DUITSTALIGE GEMEENSCHAP**

406/3

INHOUDSOPGAVE

Dit voorstel voor een decreet voorziet in een algemene mogelijkheid om klachten in te dienen bij de overheid en bij instellingen in de Duitstalige Gemeenschap. Dit garandeert de toepassing van minimumnormen voor een interne klachtenbehandeling.

INHOUDSOPGAVE

TOELICHTING.....	3
ALGEMENE OPMERKINGEN	3
COMMENTAAR BIJ DE ARTIKELEN.....	3
VOORSTEL VAN DECREET	8

TOELICHTING

ALGEMENE OPMERKINGEN

Met de oprichting van het bureau van een ombudsman voor de Duitstalige Gemeenschap bij het decreet van 26 mei 2009 - het zogenaamde Ombudsmandecreet - werd voor het eerst een contactpunt voor burgers opgericht voor klachten over beslissingen en over manieren van handelen en werken van administratieve overheden in de Duitstalige Gemeenschap. Het doel van de decreetgever was onder andere om de communicatieproblemen en conflicten tegen te gaan die zouden kunnen ontstaan als gevolg van de toenemende complexiteit van administratieve procedures en bestuurshandelingen.¹

Dit is ook in de lijn van het onderhavige voorstel van decreet, dat het aanspreekpunt voor de burgers een stap voorloopt op de instantie van de ombudsman – resp. momenteel de ombudsvrouw - op het niveau van de optredende overheden en instellingen zelf: Er dienen nu al procedures te zijn om communicatieproblemen en conflicten tegen te gaan en, in de zin van het kwaliteitsmanagement, te leiden tot een optimalisering van de procedures en diensten en tot een verhoging van de tevredenheid van alle betrokken partijen. De basisprincipes van het toepassingsgebied en de ontvankelijkheid van de klachten komen dan ook zoveel mogelijk overeen met die van het Ombudsmandecreet.

In dit verband mag niet uit het oog worden verloren dat een groot aantal overheden en instellingen reeds over een klachtenbeheersysteem in de zin van het kwaliteitsmanagement beschikken. Bovendien is het niet de bedoeling een nieuwe bureaucratie in het leven te roepen die de procedures ingewikkelder zou maken dan het absoluut noodzakelijke niveau van een gereguleerde klachtenbehandeling in de zin van het kwaliteitsmanagement. Het voorstel van decreet voorziet daarom in een minimum aan regels voor de klachtenbehandeling, die overheden en instellingen volgens hun eigen mogelijkheden kunnen verfijnen. Binnen het kader van de algemene richtsnoeren dient elke overheid en instelling haar eigen mechanismen vast te stellen, aangepast aan haar behoeften.

Met hetzelfde doel, namelijk het voorkomen van mogelijke conflicten, voorziet dit voorstel van decreet in een algemene verplichting voor de overheden en instellingen om actief te communiceren. De ervaring van de ombudsman resp. ombudsvrouw heeft aangetoond dat een gebrek aan kennis bij de burger of gebruiker over diensten, procedures en contactpersonen kan leiden tot misverstanden en conflicten die vermeden hadden kunnen worden als de communicatie op de behoeften was toegesneden.

COMMENTAAR BIJ DE ARTIKELEN

Artikel 1

Het eerste lid bepaald de begripsbepalingen.

De nummers 1 tot en met 3 zijn opgesteld overeenkomstig de begripsbepalingen in het Ombudsmandecreet van 26 mei 2009.

De belangrijkste administratieve overheden zijn het ministerie van de Duitstalige Gemeenschap, de diensten met afzonderlijk beheer van de Duitstalige Gemeenschap (dienstverlening en logistiek in het onderwijs, gemeenschapsscholen, mediacentrum, centrum voor promotieonderwijs en gemeenschapscentra) en de instellingen van openbaar

¹ Document 163 (2008-2009) nr. 1 – Algemene toelichting.

belang die bij decreet van de Duitstalige Gemeenschap zijn opgericht (werkgelegenheidsbureau, autonome universiteit, Belgisch radio- en televisiecentrum, bureau voor zelfbepaald wonen, instituut voor onderwijs en opleiding van de middenstand, Kaleido, economische en sociale raad, mediaraad).

De administraties van de lokale administratieve overheden zijn in de eerste plaats gemeentebesturen, openbare welzijnscentra en intercommunales in de Duitstalige Gemeenschap.

Instellingen met een opdracht van algemeen nut van de Duitstalige Gemeenschap sorteren enkel gevolgen door dit voorstel van decreet op het gebied van hun publieke opdracht.

Punt 4 maakt de tekst leesbaarder, aangezien het gebruik van de algemene term "overheid" niet betekent dat systematisch moet worden herhaald dat de tekst verwijst naar "administratieve overheden, lokale administratieve overheden en instellingen met een opdracht van algemeen nut van de Duitstalige Gemeenschap".

Nummer 5 definieert de term "persoon". Als personen worden zowel natuurlijke personen als rechtspersonen - zoals verenigingen zonder winstoogmerk (vzw's), vennootschappen, enz. - of feitelijke verenigingen - zoals oudercomités die niet als vzw's zijn georganiseerd - beschouwd.

In nummer 6 wordt de term "ambtsverrichting" gedefinieerd. Het gaat dus om een handeling van een persoon die voor een overheid werkt. De interpretatie van de term is vrij ruim. Zo kunnen bijvoorbeeld ook bijzonder ongepaste verklaringen van medewerkers of de weigering om verplichte procedures na te leven als ambtsverrichtingen worden beschouwd.

De definities in de nummers 7 en 8 zijn vooral bedoeld om de tekst leesbaarder te maken.

De diensten van de parlementaire administratie, de kabinetten en de regeringskanselarij zijn overeenkomstig de leden 2 en 3 niet te beschouwen als openbare diensten in de zin van dit voorstel van decreet en dienen derhalve niet te worden betrokken bij dit voorstel.

Artikel 2

Voor zowel rechtspersonen en natuurlijke personen als feitelijke verenigingen die een rechtstreeks belang kunnen aantonen, wordt een rechtstreeks, algemeen en kosteloos recht van beroep tegen bestuursdaden en werk- of gedragswijzen ingevoerd. Er kunnen dus ook klachten worden ingediend als een overheid geen gevolg geeft aan een klacht en het uitblijven van een bestuursdaad de klager schade berokkent. Een klacht van algemene ontevredenheid die geen betrekking heeft op een daad van bestuur of een specifieke werkwijze valt niet onder het toepassingsgebied van dit voorstel van decreet.

Paragraaf 1, lid 2, is opgesteld overeenkomstig artikel 15, lid 2, nummer 5, van het Ombudsmandecreet van 26 mei 2009. Bijgevolg zijn klachten over personeelskwesties van de administratieve dienst waar de klager werkzaam is, principieel onontvankelijk.

In paragraaf 2 wordt erop gewezen dat dit voorstel van decreet slechts voorziet in minimumvoorschriften voor de klachtenprocedure. Elke overheid kan nadere bepalingen vaststellen.

Artikel 3

Om klachten te vermijden, voert dit artikel een algemene informatieverplichting in voor administratieve overheden en instellingen met een opdracht van algemeen nut van de Duitstalige Gemeenschap over hun beleid, regelgeving en diensten, onder meer met een

beschrijving van hun taken, bevoegdheden, interne organisatie en de bestaande mogelijkheden tot het indienen van klachten.

Aangezien het Gemeentedecreet van 23 april 2018 reeds voorziet in afzonderlijke informatieverplichtingen voor lokale overheden en het niet de bedoeling is om concurrerende regels te creëren, worden de lokale overheden uitdrukkelijk uitgesloten van het toepassingsgebied van dit artikel.

Artikel 4

Dit artikel bevat vijf basisvoorwaarden voor klachten. Indien aan een van deze voorwaarden niet is voldaan, hoeft de klacht niet verder te worden onderzocht.

Dit betekent concreet dat een klacht niet hoeft te worden onderzocht indien zij:

1. is neergelegd bij een andere overheid dan die welke voor de betrokken medewerker verantwoordelijk is;
2. alleen mondeling is meegedeeld;
3. niet beschrijft waarover de klacht gaat;
4. is neergelegd in een andere taal dan Duits of Frans;
5. anoniem is.

In beginsel moet het gaan om een klacht tegen een ambtshandeling of tegen de werkwijze van een administratieve overheid (zie artikel 2, § 1, lid 1).

Artikel 5

Een klacht hoeft evenmin te worden onderzocht indien zij kennelijk ongegrond is en herhaaldelijk wordt ingediend met dezelfde inhoud en zonder nieuwe elementen.

Als de klager geen rechtstreeks belang heeft, is het niet nodig om de klacht te onderzoeken, net zoals het niet nodig is om andere procedures (bv. administratieve, strafrechtelijke of gerechtelijke) met betrekking tot de klacht in kwestie te onderzoeken.

Bovendien vervalt het recht op beroep een jaar na de feiten die tot de klacht hebben geleid. Deze verjaringstermijn wordt echter geschorst gedurende de periode waarin een andere verzetprocedure aanhangig is. Deze afwijking is niet bedoeld om de andere verzetprocedures te beïnvloeden, maar een klachtenprocedure in de zin van dit voorstel van decreet kan betrekking hebben op aspecten die in de andere procedures niet zijn behandeld, bijvoorbeeld op de omgang met de klager. In die context is het de bedoeling om burgers die actief proberen genoegdoening te verkrijgen, tegemoet te komen. Dit veronderstelt echter dat het rechtstreekse belang van de klager ook na de eerste procedure nog steeds kan worden aangetoond.

Artikel 6

Dit artikel bevat de minimumvoorschriften voor het indienen van een klacht.

In principe is de overheid zelfs verantwoordelijk voor de vaststelling van een concrete procedure. Het is echter belangrijk en verplicht dat een potentiële klager hulp kan verkrijgen van de overheid bij het formuleren van een schriftelijke klacht.

Artikel 7

Elke klager ontvangt onmiddellijk na de neerlegging van zijn klacht het bewijs dat hij een klacht heeft ingediend.

Artikel 8

In dit artikel worden de minimumeisen voor de informatieverstrekking over de praktische procedure vastgesteld.

Volgens lid 1 moet elke klager op korte termijn - binnen tien kalenderdagen na indiening van zijn klacht - een gepersonaliseerde schriftelijke kennisgeving ontvangen. Het kortetermijnkarakter van de terugmelding en de verwijzing naar andere mogelijkheden om een klacht in te dienen zijn bedoeld om te voorkomen dat de klager zijn recht op andere beroepsmogelijkheden verliest, bijvoorbeeld bij de Raad van State.

- De schriftelijke kennisgeving bevat ten minste de relevante informatie,
- of de klacht ontvankelijk is verklaard;
 - tot wie de klager zich kan wenden voor vragen of opmerkingen;
 - over welke andere mogelijkheden de klager beschikt om klacht neer te leggen.

Bovendien wordt in de paragrafen 2 en 3 de minimuminhoud van deze schriftelijke kennisgeving omschreven:

- Indien een klacht ontvankelijk wordt verklaard, ontvangt de klager duidelijke informatie over de verdere procedure.
- Indien de klacht onontvankelijk werd verklaard, wordt de klager op de hoogte gebracht van de andere mogelijkheden die hem ter beschikking staan om genoegdoening te krijgen in de betreffende klacht (bv. beroep bij de ombudsvrouw, indiening van een verzoekschrift of verzoek om een gerechtelijke schikking).

Over paragraaf 3: Indien een klacht wegens onbevoegdheid niet verder wordt behandeld, zendt de betrokken overheid de klacht door naar de overheid die zij wel bevoegd acht - maar alleen als hiervoor vooraf de toestemming van de klager werd ingewonnen.

Artikel 9

De klachtenprocedure wordt uiterlijk 45 kalenderdagen na de indiening van de klacht afgesloten. De betrokken overheid kan voorzien in kortere bewerkingstermijnen.

In uitzonderlijke omstandigheden - bijvoorbeeld in het geval van bijzonder complexe klachten - kan de behandelingstermijn eenmaal worden verlengd met maximaal 45 kalenderdagen en enkel nadat de klager hierover werd ingelicht. Deze verlenging moet worden gemotiveerd.

Artikel 10

Artikel 10 bevat minimumvoorschriften voor het onderzoek van de klacht. Deze bepaling moet door de bevoegde instantie worden omgezet, bijvoorbeeld door aan te geven wie verantwoordelijk is voor het onderzoek van de klacht en hoe de klachtenprocedure daadwerkelijk moet worden gevoerd. Elke overheid beslist zelfstandig of zij de medewerker die rechtstreeks bij de klacht betrokken is in de mogelijkheid stelt de zaak zelf af te handelen dan wel of zij de medewerker *a priori* uitsluit van de verdere behandeling van de klacht. In ieder geval zal de overheid ervoor zorgen dat de klacht correct, discreet, neutraal en onafhankelijk wordt behandeld.

De klachtenprocedure wordt automatisch afgesloten wanneer de klager genoegdoening heeft verkregen. Dit wordt overeenkomstig artikel 11 aan de klager meegedeeld.

Artikel 11

Na voltooiing of beëindiging van de klachtenprocedure heeft de klager het recht op de hoogte te worden gesteld van de resultaten en, in voorkomend geval, van de genomen maatregelen. De klager zal ook op de hoogte worden gebracht van de resterende klachtenmogelijkheden en van het feit dat de ombudsman resp. ombudsvrouw kan worden geraadpleegd.

Deze informatie wordt altijd schriftelijk verstrekt.

Artikel 12

Elke overheid moet in een jaarverslag vastleggen welke klachten zij in een kalenderjaar heeft ontvangen, hoe deze werden afgehandeld en welke conclusies en acties daaruit zijn getrokken. De exacte inhoud van het jaarverslag wordt door elke overheid onafhankelijk van elkaar vastgesteld. Er zij echter op gewezen dat er geen informatie over gegevens mag worden verstrekt.

Dit jaarverslag moet binnen vier maanden na het jaar waarop het betrekking heeft bij de bevoegde administratieve autoriteit worden ingediend.

Artikel 13

In de Duitstalige Gemeenschap is de verjaringstermijn momenteel principieel niet geschorst als er geen informatie is over de mogelijkheden om een klacht neer te leggen. Het gevolg hiervan is dat de termijnen voor het instellen van een beroep over het algemeen van toepassing blijven, zelfs in het geval van een gebrekkige informatieverstrekking. Artikel 19 van de gecoördineerde wetten betreffende de Raad van State bepaalt echter dat: "Indien aan die verplichting (*de instructie over de mogelijke rechtsmiddelen*) niet wordt voldaan dan nemen de verjaringstermijnen een aanvang vier maanden nadat aan de betrokkene de akte of de beslissing met individuele strekking ter kennis werd gebracht."

Door deze wijzigingsbepaling wordt de algemene bepaling van het decreet van 16 oktober 1995 betreffende de openbaarheid van de bestuursdocumenten aangepast aan de bepaling in de gecoördineerde wetten van de Raad van State.

Artikel 14

Aangezien de Duitstalige Gemeenschap niet bevoegd is om het gebruik van de talen in bestuurszaken te regelen, wordt de verplichting om klachten in het Duits of het Frans in te dienen, die in het Ombudsmandecreet opgenomen werd, vervangen door een bepaling die verwijst naar de wet van 18 juli 1966 betreffende het gebruik van de talen in bestuurszaken.

Artikel 15

Dit artikel regelt de inwerkingtreding.

VOORSTEL VAN DECREET

HOOFDSTUK 1 – ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Begripsbepalingen

Voor de toepassing van het onderhavige decreet wordt verstaan onder:

1. Administratieve overheid: administratieve instelling in de Duitstalige Gemeenschap in de zin van artikel 14, § 1, lid 1, nr. 1, lid 1, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;
2. Plaatselijke administratieve overheid: bestuursorgaan van een gemeente in de Duitstalige Gemeenschap in de zin van artikel 14, § 1, lid 1, nr. 1, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;
3. Instelling met een opdracht van algemeen nut van de Duitstalige Gemeenschap: natuurlijke of rechtspersoon naar privaatrecht of publiekrecht die geen administratieve overheid in de zin van nummer 1 is en die bij decreet of uitdrukkelijke opdracht van de regering taken van openbaar belang uitvoert en wordt medegefinancierd door de Duitstalige Gemeenschap;
4. Overheid: een instelling als bedoeld in de nummers 1 tot en met 3;
5. Persoon: een natuurlijke of rechtspersoon en elke vereniging zonder rechtsbekwaamheid;
6. Ambtsverrichting: handeling van een persoon die onder de verantwoordelijkheid van een van de in de nummers 1 tot en met 3 bedoelde overheden werkt;
7. Ombudsdienst: ombudsman resp. ombudsvrouw van de Duitstalige Gemeenschap, benoemd overeenkomstig het decreet van 26 mei 2009 tot instelling van de functie van ombudsman voor de Duitstalige Gemeenschap;
8. Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU: Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

Voor de toepassing van dit decreet worden het Parlement en zijn organen en diensten niet als overheidsinstanties beschouwd.

Voor de toepassing van dit decreet worden de Regering en haar organen en diensten niet als overheidsinstanties beschouwd.

Art. 2 – Doelstellingen

§1 - Iedere persoon met een rechtstreeks belang heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen tegen een bestuurshandeling of tegen de werkwijze van een overheid.

In afwijking van lid 1 mogen personen die onder de verantwoordelijkheid van een van de in artikel 1, nummers 1 tot en met 3, bedoelde overheden werken, geen klacht over personeelszaken indienen bij de beheersinstelling waar zij in dienst zijn.

§2 - De overheden zetten een klachtenprocedure op die voldoet aan de bepalingen van hoofdstuk 2. Zij kunnen ook gunstigere regels vaststellen voor de klager.

Art. 3 – Principe van actieve communicatie

§1 - De in artikel 1, nummers 1 en 3, omschreven overheden informeren actief en op eigen initiatief over het beleid, de regels en de diensten die zij uitvoeren, met inbegrip van een beschrijving van hun taken, bevoegdheden, interne organisatie en mogelijkheden om klacht neer te leggen.

Deze overheden zorgen door middel van adequate informatiestrategieën ervoor dat:

1. de informatie een zo groot mogelijk aantal betrokkenen bereikt;
2. de informatie gemakkelijk toegankelijk, nauwkeurig, actueel, neutraal, vergelijkbaar en aangepast is aan de doelgroep en de betrokken onderwerpen.

§2 - Voor de in artikel 1, nummer 2, gedefinieerde lokale overheden zijn de bepalingen inzake de informatieverstrekking aan de bevolking van het Gemeentedecreet van 23 april 2018 van toepassing.

KAPITEL 2 – KLACHTENPROCEDURE

Art. 4 – Ontvankelijke klachten

Een klacht is ontvankelijk indien:

1. ze is ingediend bij de overheid die verantwoordelijk is voor de bestuurshandeling resp. werkwijze in kwestie;
2. ze is schriftelijk of persoonlijk ingediend;
3. ze een beschrijving bevat van het voorwerp van de klacht;
4. ze is ingediend overeenkomstig de taalvoorschriften van de wetten van 18 juli 1966 betreffende het gebruik van de talen in bestuurszaken;
5. de naam en het adres van de klager bekend zijn.

Art. 5 – Onontvankelijke klachten

De verantwoordelijke overheid kan weigeren een klacht in behandeling te nemen indien:

1. de klacht
 - 1.1. kennelijk ongegrond is;
 - 1.2. in wezen identiek is aan een reeds behandelde klacht in de zin van dit decreet en er geen nieuwe feiten worden vastgesteld;
 - 1.3. betrekking heeft op feiten die meer dan een jaar vóór de indiening van de klacht dateren;
2. de klager geen rechtstreeks belang heeft;
3. er een specifieke administratieve of gerechtelijke procedure van verzet loopt voor de klacht.

De in lid 1, nummer 1.3, bedoelde termijn van één jaar wordt geschorst voor de periode gedurende dewelke het bezwaar het voorwerp is van een administratief of gerechtelijk verzet.

Art. 6 – Een klacht indienen

Een klacht wordt ingediend bij de verantwoordelijke overheid.

Elke overheid:

1. bepaalt bij welke persoon of personen klachten kunnen worden ingediend;
2. zorgt ervoor dat de klager, indien nodig, wordt bijgestaan bij de schriftelijke formulering van de klacht.

Art. 7 – Bevestiging van ontvangst

Onmiddellijk na de indiening van de klacht wordt een ontvangstbevestiging met de datum van ontvangst van de klacht aan de klager gegeven resp. verzonden.

Art. 8 – Informatie over de behandeling van de klacht

§1 - Binnen tien kalenderdagen na de indiening van de klacht wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de verdere behandeling van zijn klacht.

De in lid 1 bedoelde schriftelijke kennisgeving bevat gegevens over:

1. de ontvankelijkheid of onontvankelijkheid van de klacht;
2. de contactpersoon voor de behandeling van de klacht;
3. de specifieke beroepsmogelijkheden, de relevante beroepsinstanties en de in acht te nemen formulieren en termijnen.

§2 - Indien de klacht ontvankelijk is, vermeldt de schriftelijke kennisgeving de termijn voor de behandeling van de klacht, de wijze van behandeling ervan en de wijze waarop het resultaat moet worden meegedeeld.

§3 - Indien de klacht onontvankelijk is, worden een motivering van de onontvankelijkheid en de volgende gegevens bij de schriftelijke kennisgeving gevoegd:

1. de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de ombudsdienst overeenkomstig het decreet van 26 mei 2009 en
2. verdere grondwettelijke en wettelijke mogelijkheden om in het belang van de klager een beslissing te verkrijgen.

§4 - Wanneer een klacht niet verder kan worden behandeld omdat zij is ingediend bij een overheid die ervoor niet bevoegd is, zendt de betrokken overheid, met instemming van de klager, de klacht zo spoedig mogelijk door naar de overheid die zij wel bevoegd acht.

De in paragraaf 1, lid 1, bedoelde schriftelijke kennisgeving bevat informatie over de doorzending van de klacht.

Art. 9 – Behandelingstermijn

De klachtenprocedure wordt binnen 45 kalenderdagen na de indiening van de klacht afgesloten.

In uitzonderlijke omstandigheden kan de in lid 1 bedoelde termijn worden verlengd tot maximaal 90 kalenderdagen na schriftelijke kennisgeving aan de klager.

Art. 10 – Onderzoek van de klacht

De verantwoordelijke overheid ziet erop toe dat de ontvankelijke klacht op een correcte, discrete en neutrale wijze wordt onderzocht.

Degenen die de klacht onderzoeken, voeren hun werkzaamheden op onafhankelijke wijze uit in het kader van de voorgeschreven klachtenprocedure.

Rekening houdend met de Algemene verordening gegevensbescherming van de EU en met de toestemming van de klager, kunnen de gegevens van de klager worden verwerkt en doorgegeven voor een specifiek doel in het kader van de behandeling van de klacht.

Indien de klager genoegdoening heeft gekregen, vervalt de verplichting om de klachtenprocedure overeenkomstig dit besluit voort te zetten.

Art. 11 – Informatie aan het einde van de klachtenprocedure

§1 - De verantwoordelijke overheid stelt de klager schriftelijk in kennis van:

1. het resultaat van haar onderzoeken, met inbegrip van de redenen waarop het is gebaseerd, en de maatregelen die de overheid naar aanleiding daarvan kan nemen;

2. de stopzetting van de in artikel 10, lid 4, bedoelde procedure met opgave van de redenen hiervoor.

§2 - De verantwoordelijke overheid stelt de klager in kennis van de specifieke klachten- of bemiddelingsmogelijkheden, de daarvoor bevoegde overheden en de in acht te nemen formulieren en termijnen.

Zij vermeldt in ieder geval dat hij het recht heeft om zijn klacht bij de ombudsman in te dienen indien:

1. zijn klacht niet in behandeling is genomen;
2. hij ontevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld of
3. hij geen genoegdoening verkrijgt over de betrokken zaak.

KAPITEL 3 – SLOTBEPALINGEN

Art. 12 – Verslaggeving

§1 - Elke overheid stelt jaarlijks een anoniem verslag op over de ontvangen klachten.

Dit jaarverslag bevat ten minste een overzicht van alle klachten en de opvolging ervan, de resultaten van de onderzoeken en, in voorkomend geval, de maatregelen die naar aanleiding daarvan zijn genomen.

§2 - Uiterlijk op 30 april van het jaar volgend op het referentiejaar:

1. sturen het ministerie en de diensten met afzonderlijk beheer een kopie van hun jaarverslag naar de directieraad van het ministerie;
2. sturen de instellingen van algemeen nut een kopie van hun jaarverslag naar de raad van bestuur die voor hen verantwoordelijk is;
3. sturen de lokale administratieve overheden een afschrift van hun jaarverslag naar de gemeenteraad die voor hun bevoegd is;
4. sturen de in artikel 1, lid 1, nummer 3, bedoelde instanties een afschrift van hun jaarverslag naar de regering.

Art. 13 – Wijzigingsbepaling

Artikel 2, lid 2, van het decreet van 16 oktober 1995 betreffende de openbaarheid van de bestuursdocumenten wordt vervangen door de volgende tekst:

"Elk bestuursdocument waarmee een beslissing of een bestuurshandeling met individuele strekking uitgaande van een administratieve overheid ter kennis wordt gebracht van een betreffende, vermeldt in desgevallend de specifieke beroepsmogelijkheden, de instanties waarbij het beroep moet worden ingesteld en de geldende vormen en termijnen, bij gebreke waarvan de verjaringstermijnen pas ingaan vier maanden nadat de bestuursdaad of beslissing ter kennis van de betreffende persoon is gebracht."

Art. 14 – Wijzigingsbepaling

Artikel 15, lid 1, nummer 3, van het decreet van 26 mei 2009 tot instelling van het ambt van ombudsman voor de Duitstalige Gemeenschap wordt vervangen door de volgende tekst:

"3. ze is ingediend overeenkomstig de taalvoorschriften van de wetten van 18 juli 1966 betreffende het gebruik van de talen in bestuurszaken;"

Art. 15 – Inwerkingtreding

Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2020.

P. CREUTZ-VILVOYE
J. FRANSSEN
A. VELZ
K.-H. LAMBERTZ
A. MIESEN
M. BALTER

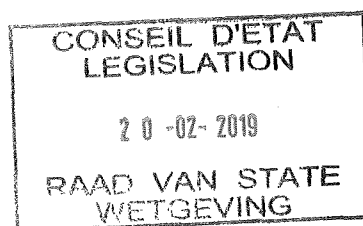
65486/3

279 (2018-2019) Nr. 1



PARLAMENT

der Deutschsprachigen
Gemeinschaft Belgiens



Sitzungsperiode: 2018-2019
Datum: 11. Februar 2019

**DEKRETVORSCHLAG ÜBER EIN BESCHWERDEMANAGEMENT IN DER
DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT**

INHALTSANGABE

Der vorliegende Dekretvorschlag führt eine allgemeine Beschwerdemöglichkeit gegenüber Behörden und Einrichtungen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft ein. Hierdurch wird die Anwendung von Mindeststandards für ein internes Beschwerdemanagement garantiert.

INHALTSVERZEICHNIS

Begründung	3
Allgemeine Erläuterungen.....	3
Kommentar zu den Artikeln	3
Dekretvorschlag	8

BEGRÜNDUNG

ALLGEMEINE ERLÄUTERUNGEN

Mit der Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft durch das Dekret vom 26. Mai 2009 – dem sogenannten Ombudsmanndekret – wurde erstmals eine Anlaufstelle für Bürger bei Beschwerden über Entscheidungen, Handlungs- oder Arbeitsweisen von Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft eingerichtet. Ziel des Dekretgebers war es u. a., den möglicherweise entstehenden Kommunikationsschwierigkeiten und Konflikten entgegenzuwirken, die mit der wachsenden Komplexität von Verwaltungsabläufen und -handlungen einhergehen.¹

In dieser Linie situiert sich auch der vorliegende Dekretvorschlag, der die Anlaufstelle für Bürger noch einen Schritt vor der Instanz des Ombudsmanns – bzw. aktuell der Ombudsfrau – auf Ebene der handelnden Behörden und Einrichtungen selbst ansiedelt: Hier sollen bereits Verfahren greifen, die Kommunikationsschwierigkeiten und Konflikten entgegenwirken und im Sinne eines Qualitätsmanagements gegebenenfalls zu einer Optimierung von Abläufen und Dienstleistungen sowie einer Steigerung der Zufriedenheit aller Beteiligten führen. Die Grundprinzipien des Anwendungsbereichs und der Zulässigkeit der Beschwerden entsprechen insofern auch weitestgehend jenen, die im Ombudsmanndekret vorgesehen sind.

Dabei soll nicht außer Acht gelassen werden, dass bereits eine Vielzahl von Behörden und Einrichtungen über ein Beschwerdemanagement im Sinne eines Qualitätsmanagements verfügen. Außerdem soll keine neue Bürokratie aufgebaut werden, die Abläufe über das absolut notwendige Maß eines geregelten Umgangs mit Beschwerden im Sinne des Qualitätsmanagements erschwert. Der Dekretvorschlag sieht deshalb einen minimalen Regelkanon für ein Beschwerdemanagement vor, den Behörden und Einrichtungen nach eigenen Möglichkeiten verfeinern können. Im Rahmen der allgemeinen Vorgaben soll jede Behörde und Einrichtung eigene, bedarfsgerecht angepasste Mechanismen festlegen.

Mit demselben Ziel – nämlich der Prävention möglicher Konflikte – sieht der vorliegende Dekretvorschlag eine allgemeine Verpflichtung zu einer aktiven Kommunikation der Behörden und Einrichtungen vor. Die Erfahrungen des Ombudsmanns bzw. der Ombudsfrau haben gezeigt, dass mangelndes Wissen des Bürgers oder Nutzers über Dienstleistungen, Abläufe und Ansprechpartner zu Missverständnissen führen und Konflikte entstehen lassen kann, die bei einer bedarfsgerechten Kommunikation hätten vermieden werden können.

KOMMENTAR ZU DEN ARTIKELN

Artikel 1

Absatz 1 legt Begriffsbestimmungen fest.

Die Nummern 1 bis 3 wurden in Anlehnung an die im Ombudsmanndekret vom 26. Mai 2009 enthaltenen Definitionen abgefasst.

Als Verwaltungsbehörden gelten demnach vor allem das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, die Dienste mit getrennter Geschäftsführung der Deutschsprachigen Gemeinschaft (Dienst Service und Logistik im Unterrichtswesen, Gemeinschaftsschulen, Medienzentrum, Zentrum für Förderpädagogik und Gemeinschaftszentren) und die durch Dekret der Deutschsprachigen Gemeinschaft geschaffenen Einrichtungen öffentlichen Interesses (Arbeitsamt, Autonome Hochschule, Belgisches Rundfunk- und Fernsehzentrum,

¹ Dokument 163 (2008-2009) Nr. 1 – Allgemeine Begründung.

Dienststelle für selbstbestimmtes Leben, Institut für Aus- und Weiterbildung des Mittelstandes, Kaleido, Wirtschafts- und Sozialrat, Medienrat).

Verwaltungsbehörden der lokalen Behörden sind vor allem Gemeindeverwaltungen, öffentliche Sozialhilfezentren und Interkommunalen im deutschen Sprachgebiet.

Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft sind nur für den Bereich ihres öffentlichen Auftrags von vorliegendem Dekretvorschlag betroffen.

Nummer 4 dient der besseren Lesbarkeit des Textes, da durch die Verwendung des Oberbegriffs „Behörde“ nicht systematisch wiederholt werden muss, dass sich der Text auf „Verwaltungsbehörden, lokale Verwaltungsbehörden und Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft“ bezieht.

Nummer 5 definiert den Begriff „Person“. Demnach gelten als Personen sowohl physische Personen als auch juristische Personen – wie Vereinigungen ohne Gewinnerzielungsabsicht (VoG), Gesellschaften usw. – oder faktische Vereinigungen – z. B. Elternräte, die nicht als VoG organisiert sind.

In Nummer 6 wird der Begriff „Amtshandlung“ definiert. Demnach geht es um eine Handlung einer Person, die für eine Behörde arbeitet. Die Auslegung des Begriffs ist recht breit. So können z. B. auch besonders unangebrachte Äußerungen von Mitarbeitern oder die Verweigerung von verpflichtenden Verfahren als Amtshandlungen angesehen werden.

Die Begriffsbestimmungen in den Nummern 7 und 8 dienen vor allem der besseren Lesbarkeit des Textes.

Die Dienste der Parlamentsverwaltung und der Regierungskabinette sowie der Regierungskanzlei sind gemäß den Absätzen 2 und 3 nicht als öffentlicher Dienst im Sinne des vorliegenden Dekretvorschlags zu betrachten und folglich auch nicht in diesen Vorschlag einzu beziehen.

Artikel 2

Für juristische und natürliche Personen sowie faktische Vereinigungen, die ein direktes Interesse vorweisen können, wird ein unmittelbares, allgemeines und kostenfreies Beschwerderecht gegen Amtshandlungen und Arbeits- bzw. Verhaltensweisen eingeführt. Beschwerden können demnach auch eingereicht werden, wenn eine Behörde nicht aktiv wird und das Ausbleiben einer Amtshandlung dem Beschwerdeführer Schaden zufügt. Eine Beschwerde wegen allgemeiner Unzufriedenheit, die sich nicht auf eine Amtshandlung oder eine konkrete Arbeitsweise bezieht, fällt nicht in den Anwendungsbereich dieses Dekretvorschlags.

Paragraf 1 Absatz 2 wurde in Anlehnung an Artikel 15 Absatz 2 Nummer 5 des Ombudsmanndekrets vom 26. Mai 2009 abgefasst. Demnach sind Beschwerden zu Personalfragen des Verwaltungsdienstes, in dem der Beschwerdeführer beschäftigt ist, grundsätzlich nicht zulässig.

Paragraf 2 weist darauf hin, dass in diesem Dekretvorschlag Minimalbestimmungen für das Beschwerdeverfahren vorgesehen werden. Jede Behörde darf weiterführende Bestimmungen festlegen.

Artikel 3

Im Sinne der Beschwerdevermeidung führt dieser Artikel eine allgemeine Informationspflicht der Verwaltungsbehörden und der Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen

Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft bezüglich der von ihnen geführten Politik, ihrer Vorschriften und Dienste, u. a. mit der Beschreibung ihrer Aufgaben, Befugnisse, internen Organisation und mit den bestehenden Beschwerdemöglichkeiten, ein.

Da das Gemeindedekret vom 23. April 2018 bereits eigene Informationspflichten für lokale Behörden vorsieht und hier keine konkurrierenden Regeln geschaffen werden sollen, werden die lokalen Behörden ausdrücklich vom Anwendungsbereich dieses Artikels ausgeschlossen.

Artikel 4

Dieser Artikel legt fünf grundlegende Beschwerdebedingungen fest. Ist eine dieser Bedingungen nicht erfüllt, muss die Beschwerde nicht weiter untersucht werden.

Das bedeutet konkret, eine Beschwerde muss nicht untersucht werden, wenn sie:

1. bei einer anderen Behörde eingereicht wurde, als derjenigen, die verantwortlich für den betreffenden Mitarbeiter ist;
2. ausschließlich mündlich mitgeteilt wurde;
3. nicht beschreibt, worum es bei der Beschwerde geht;
4. in anderen Sprachen als in Deutsch oder Französisch eingereicht wurde;
5. anonym ist.

Grundsätzlich muss es sich um eine Beschwerde gegen eine Amtshandlung oder gegen Arbeitsweisen der Verwaltungsbehörden handeln (siehe Artikel 2 §1 Absatz 1).

Artikel 5

Eine Beschwerde muss ebenfalls nicht untersucht werden, wenn sie offensichtlich unbegründet ist und mit gleichem Inhalt und ohne neue Elemente erneut vorgelegt wird.

Kann der Beschwerdeführer kein direktes Interesse vorweisen, muss die Beschwerde ebenso wenig untersucht werden, wie wenn bezüglich der betreffenden Beschwerde keine anderen Verfahren anhängig sind (z. B. verwaltungsrechtliche, strafrechtliche oder gerichtliche Verfahren).

Darüber hinaus verjährt das Beschwerderecht ein Jahr nach den Fakten, die die Beschwerde ausgelöst haben. Diese Verjährungsfrist wird allerdings während der Zeit ausgesetzt, in der ein anderes Einspruchsverfahren anhängig ist. Durch diese Abweichung sollen die anderen Einspruchsverfahren nicht angetastet werden, allerdings kann sich ein Beschwerdeverfahren im Sinne dieses Dekretvorschlags auf Aspekte beziehen, die im Rahmen der anderen Verfahren nicht behandelt wurden, z. B. auf beanstandete Umgangsformen. Vor diesem Hintergrund will man dem Bürger, der aktiv versucht, Genugtuung zu erhalten, entgegenkommen. Jedoch setzt dies voraus, dass das direkte Interesse des Beschwerdeführers weiterhin nachgewiesen wird.

Artikel 6

In diesem Artikel werden die Minimalbestimmungen vorgesehen, die für das Einreichen einer Beschwerde anzuwenden sind.

Die Behörde ist prinzipiell selbst dafür zuständig, ein konkretes Verfahren festzulegen. Wichtig und verpflichtend ist hierbei allerdings, dass ein potenzieller Beschwerdeführer Hilfestellung für die Formulierung einer schriftlichen Beschwerde seitens der Behörden erhalten kann.

Artikel 7

Jeder Beschwerdeführer erhält unmittelbar nach Einreichen seiner Beschwerde einen Beleg dafür, dass er eine Beschwerde eingelegt hat.

Artikel 8

Dieser Artikel legt minimale Informationspflichten betreffend das praktische Verfahren fest.

Gemäß Paragraph 1 muss jeder Beschwerdeführer kurzfristig – innerhalb von zehn Kalendertagen nach Einreichen seiner Beschwerde – ein personalisiertes Informationsschreiben erhalten. Durch die Kurzfristigkeit der Rückmeldung und durch den Hinweis auf andere Beschwerdewege soll vermieden werden, dass das Recht des Beschwerdeführers auf anderwärtige Einspruchsmöglichkeiten – z. B. vor dem Staatsrat – verwirkt wird.

Das Informationsschreiben enthält mindestens Angaben dazu,

- ob die Beschwerde für zulässig erklärt wurde;
- an wen der Beschwerdeführer sich bei Fragen oder Anmerkungen wenden kann;
- welche anderen Beschwerdemöglichkeiten ihm offenstehen.

Außerdem legen die Paragraphen 2 und 3 die Minimalinhalte dieses Informationsschreibens fest:

- Wird eine Beschwerde für zulässig erklärt, erhält der Beschwerdeführer anschauliche Informationen zum weiteren Verfahren.
- Bei Unzulässigkeit wird ihm aufgezeigt, welche anderen Möglichkeiten ihm bleiben, um Genugtuung in der betreffenden Beschwerdeangelegenheit zu erhalten (z. B. Anrufung der Ombudsfrau, Einreichen einer Petition oder Anfrage eines gerichtlichen Vergleichs).

Zu Paragraph 3: Sollte eine Beschwerde wegen Unzuständigkeit nicht weiterbearbeitet werden, leitet die betreffende Behörde die Beschwerde an die Behörde weiter, die ihrer Meinung nach zuständig ist – allerdings nur, insofern sie vorher das Einverständnis des Beschwerdeführers erhalten hat.

Artikel 9

Das Beschwerdeverfahren wird spätestens 45 Kalendertage nach Einreichen der Beschwerde abgeschlossen. Die jeweilige Behörde darf kürzere Bearbeitungsfristen vorsehen.

Unter außergewöhnlichen Umständen – z. B. bei besonders komplexen Beschwerdegegenständen – kann die Bearbeitungsfrist nach Information des Beschwerdeführers einmalig um maximal 45 Kalendertage verlängert werden. Diese Verlängerung muss begründet werden.

Artikel 10

Artikel 10 legt Minimalbestimmungen zur Untersuchung der Beschwerde fest. Diese Bestimmung muss von der jeweiligen Behörde mit Leben gefüllt werden, indem beispielsweise vorgesehen wird, wer für die Untersuchung der Beschwerde zuständig sein darf und wie das Beschwerdeverfahren tatsächlich ablaufen soll. Jede Behörde entscheidet eigenständig, ob sie dem Mitarbeiter, der direkt von der Beschwerde betroffen ist, die Möglichkeit gewähren möchte, die Angelegenheit zu regeln oder ob der betreffende Mitarbeiter *a priori* von der weiteren Bearbeitung der Beschwerde ausgeschlossen werden soll. In jedem Fall aber sorgt die Behörde dafür, dass die Beschwerde korrekt, diskret, neutral und unabhängig bearbeitet wird.

Das Beschwerdeverfahren wird automatisch eingestellt, wenn der Beschwerdeführer Genugtuung erhalten hat. Dies wird dem Beschwerdeführer gemäß Artikel 11 mitgeteilt.

Artikel 11

Nach Abschluss oder bei Einstellung des Beschwerdeverfahrens hat der Beschwerdeführer ein Anrecht darauf, über die Ergebnisse und gegebenenfalls die getroffenen Maßnahmen informiert zu werden. Der Beschwerdeführer wird ebenfalls darüber informiert, welche Beschwerdemöglichkeiten ihm noch offenstehen, und dass der Ombudsmann bzw. die Ombudsfrau eingeschaltet werden kann.

Diese Information erfolgt immer schriftlich.

Artikel 12

Jede Behörde muss in einem Jahresbericht dokumentieren, welche Beschwerden während eines Kalenderjahrs bei ihr eingegangen sind, wie diese weiterbehandelt wurden und welche Schlüsse und Maßnahmen sich daraus ergeben haben. Die genauen Inhalte des Jahresberichts legt jede Behörde eigenständig fest. Zu berücksichtigen ist allerdings, dass keine datenbezogenen Angaben gemacht werden dürfen.

Dieser Jahresbericht muss der entsprechenden Verwaltungsobrigkeit innerhalb von vier Monaten nach dem Jahr, auf das er sich bezieht, vorgelegt werden.

Artikel 13

In der Deutschsprachigen Gemeinschaft wird die Verjährungsfrist zurzeit grundsätzlich nicht ausgesetzt, wenn keine Information über die Beschwerdemöglichkeiten stattgefunden hat. Dies hat zur Folge, dass die Einspruchsfristen grundsätzlich auch bei Nichtinformation weiterlaufen. Artikel 19 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat sieht allerdings Folgendes vor: „Ist diese Bedingung (*Aufführung einer Rechtsbehelfsbelehrung*) nicht erfüllt, setzen die Verjährungsfristen vier Monate, nachdem dem Betreffenden der Akt oder die Entscheidung mit individueller Tragweite zur Kenntnis gebracht worden ist, ein.“

Durch vorliegende Abänderungsbestimmung wird die im Dekret vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten enthaltene allgemeine Bestimmung an die in den koordinierten Gesetzen des Staatsrats bestehende Bestimmung angepasst.

Artikel 14

Da die Deutschsprachige Gemeinschaft nicht zuständig ist für die Regelung des Sprachengebrauchs in Verwaltungsangelegenheiten wird, die im Ombudsmanndekret enthaltene Verpflichtung, Beschwerden in deutscher oder französischer Sprache einzureichen, durch eine Bestimmung ersetzt, die auf das Gesetz vom 18. Juli 1966 über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten verweist.

Artikel 15

Dieser Artikel regelt das Inkrafttreten.

DEKRETVORSCHLAG

KAPITEL 1 – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1 – Begriffsbestimmungen

Für die Anwendung des vorliegenden Dekrets versteht man unter:

1. Verwaltungsbehörde: Verwaltungseinrichtung der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Sinne von Artikel 14 §1 Absatz 1 Nummer 1 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat;
2. lokale Verwaltungsbehörde: Verwaltungseinrichtung einer Gemeinde des Gebiets deutscher Sprache im Sinne von Artikel 14 §1 Absatz 1 Nummer 1 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat;
3. Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft: natürliche oder juristische Person, privaten oder öffentlichen Rechts, die per Dekret oder durch ausdrücklichen Auftrag der Regierung Aufgaben im öffentlichen Interesse wahrnimmt und dafür durch die Deutschsprachige Gemeinschaft mitfinanziert wird und die keine Verwaltungsbehörde im Sinne von Nummer 1 ist;
4. Behörde: eine in den Nummern 1 bis 3 erwähnte Einrichtung;
5. Person: natürliche oder juristische Person sowie jede nichtrechtsfähige Vereinigung;
6. Amtshandlung: Handlung einer Person, die unter der Verantwortung einer der unter Nummern 1 bis 3 genannten Behörden arbeitet;
7. Ombudsdienst: Ombudsmann bzw. Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der bzw. die gemäß dem Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft bezeichnet wurde;
8. EU-Datenschutz-Grundverordnung: Verordnung 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG.

Für die Anwendung des vorliegenden Dekrets gelten das Parlament sowie seine Organe und Dienste nicht als Behörden.

Für die Anwendung des vorliegenden Dekrets gelten die Regierung sowie ihre Organe und Dienste nicht als Behörden.

Art. 2 – Ziele

§1 - Jede Person, die ein direktes Interesse vorweisen kann, hat das Recht, kostenfrei eine Beschwerde gegen eine Amtshandlung oder gegen Arbeitsweisen einer Behörde einzureichen.

In Abweichung zu Absatz 1 können Personen, die unter der Verantwortung einer der unter Artikel 1 Nummern 1 bis 3 genannten Behörden arbeiten, keine Beschwerde betreffend Personalfragen bei der Verwaltungseinrichtung einlegen, bei der sie beschäftigt sind.

§2 - Die Behörden richten ein Beschwerdeverfahren ein, das die in Kapitel 2 beschriebenen Bestimmungen einhält. Sie können darüber hinaus günstigere Regelungen für den Beschwerdeführer vorsehen.

Art. 3 – Prinzip der aktiven Kommunikation

§1 - Die in Artikel 1 Nummern 1 und 3 definierten Behörden informieren aktiv und in Eigeninitiative über die von ihnen geführte Politik, ihre Vorschriften und Dienste, u. a. mit der Beschreibung ihrer Aufgaben, Befugnisse, internen Organisation und mit den bestehenden Beschwerdemöglichkeiten.

Diese Behörden sorgen durch adäquate Informationsstrategien dafür, dass:

1. die Information die größtmögliche Anzahl von betroffenen Personen erreicht;
2. die Informationen leicht zugänglich, korrekt, aktuell, neutral, vergleichbar und an die Zielgruppe sowie die Themen angepasst sind.

§2 - Für die in Artikel 1 Nummer 2 definierten lokalen Verwaltungsbehörden gelten die im Gemeindedekret vom 23. April 2018 festgehaltenen Bestimmungen zur Information der Bevölkerung.

KAPITEL 2 – BESCHWERDEVERFAHREN

Art. 4 – Zulässige Beschwerden

Eine Beschwerde ist zulässig, wenn:

1. sie bei der für die betreffende Amtshandlung bzw. Arbeitsweise verantwortlichen Behörde eingereicht wurde;
2. sie schriftlich oder persönlich eingereicht wurde;
3. sie eine Beschreibung der Angelegenheit enthält, die Anlass zur Beschwerde gibt;
4. sie gemäß den im Gesetz vom 18. Juli 1966 über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten festgelegten sprachlichen Vorgaben eingereicht wurde;
5. Name und Adresse des Beschwerdeführers bekannt sind.

Art. 5 – Unzulässige Beschwerden

Die verantwortliche Behörde kann die Behandlung einer Beschwerde verweigern, wenn:

1. die Beschwerde
 - 1.1. offensichtlich unbegründet ist;
 - 1.2. im Wesentlichen identisch ist mit einer bereits im Sinne dieses Dekrets behandelten Beschwerde und keine neuen Fakten vorliegen;
 - 1.3. sich auf Fakten bezieht, die mehr als ein Jahr vor Einreichung der Beschwerde zurückliegen;
2. der Beschwerdeführer kein direktes Interesse vorweisen kann;
3. ein spezifisches verwaltungsrechtliches oder gerichtliches Einspruchsverfahren in der Beschwerdeangelegenheit anhängig ist.

Die in Absatz 1 Nummer 1.3. erwähnte Jahresfrist wird für den Zeitraum ausgesetzt, in dem der Beschwerdegrund Gegenstand eines verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Einspruchsverfahrens ist.

Art. 6 – Einreichen der Beschwerde

Eine Beschwerde wird bei der verantwortlichen Behörde eingereicht.

Jede Behörde:

1. bestimmt, bei welcher Person bzw. bei welchen Personen Beschwerden eingereicht werden dürfen;
2. sorgt dafür, dass dem Beschwerdeführer bei Bedarf Hilfestellung bei der schriftlichen Ausformulierung der Beschwerde zuteilwird.

Art. 7 – Empfangsbestätigung

Unmittelbar nach Einreichen der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer eine Empfangsbestätigung mit Eingangsdatum der Beschwerde aus- bzw. zugestellt.

Art. 8 – Information über die Bearbeitung der Beschwerde

§1 - Innerhalb von zehn Kalendertagen nach Einreichen der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer ein Informationsschreiben über die weitere Bearbeitung der Beschwerde.

Das in Absatz 1 erwähnte Informationsschreiben enthält Auskünfte über:

1. die Zulässigkeit oder Unzulässigkeit der Beschwerde;
2. den Ansprechpartner für die Bearbeitung der Beschwerde;
3. die spezifischen Beschwerdemöglichkeiten, die diesbezüglichen Beschwerdeinstanzen sowie die einzuhaltenden Formen und Fristen.

§2 - Bei Zulässigkeit der Beschwerde werden die Bearbeitungsfrist, der Bearbeitungsweg und die Art der Informierung über das Ergebnis in dem Informationsschreiben mitgeteilt.

§3 - Bei Unzulässigkeit der Beschwerde werden dem Informationsschreiben eine Begründung der Unzulässigkeit sowie folgende Hinweise hinzugefügt:

1. Beschwerdemöglichkeit beim Ombudsdienst im Sinne des Dekrets vom 26. Mai 2009 sowie
2. weitere verfassungsrechtliche und gesetzliche Möglichkeiten, eine Entscheidung im Sinne des Beschwerdeführers zu erwirken.

§4 - Wird eine Beschwerde nicht weiterbearbeitet, da sie bei einer Behörde eingereicht wurde, die nicht zuständig ist, leitet die betreffende Behörde die Beschwerde, mit Einverständnis des Beschwerdeführers, schnellstmöglich an die Behörde weiter, die ihrer Meinung nach zuständig ist.

Das in Paragraph 1 Absatz 1 erwähnte Informationsschreiben gibt Auskunft über die Weiterleitung der Beschwerde.

Art. 9 – Bearbeitungsfrist

Das Beschwerdeverfahren wird innerhalb von 45 Kalendertagen nach Einreichen der Beschwerde abgeschlossen.

Wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen, kann die in Absatz 1 erwähnte Frist, nach schriftlicher Informierung des Beschwerdeführers, auf insgesamt maximal 90 Kalendertage verlängert werden.

Art. 10 – Untersuchung der Beschwerde

Die verantwortliche Behörde sorgt dafür, dass die zulässige Beschwerde korrekt, diskret und neutral untersucht wird.

Diejenigen, die die Beschwerde untersuchen, üben ihre Tätigkeiten im Rahmen des vorgegebenen Beschwerdeweges unabhängig aus.

Unter Berücksichtigung der EU-Datenschutz-Grundverordnung und mit dem Einverständnis des Beschwerdeführers können die Daten des Beschwerdeführers im Rahmen der Bearbeitung der Beschwerde zweckgebunden verarbeitet und weitergeleitet werden.

Hat der Beschwerdeführer Genugtuung erhalten, erlischt die Verpflichtung, das Beschwerdeverfahren gemäß dem vorliegenden Dekret fortzusetzen.

Art. 11 – Information bei Abschluss des Beschwerdeverfahrens

§1 - Die verantwortliche Behörde informiert den Beschwerdeführer schriftlich über:

1. das Ergebnis ihrer Untersuchungen einschließlich der Gründe, die diesem Ergebnis zugrunde liegen, sowie die daraus gegebenenfalls folgenden Maßnahmen der Behörde;
2. die Einstellung des Verfahrens gemäß Artikel 10 Absatz 4 und führt die entsprechenden Gründe, die der Einstellung zugrunde liegen, an.

§2 - Die verantwortliche Behörde informiert den Beschwerdeführer über die spezifischen Beschwerde- oder Vermittlungsmöglichkeiten, die diesbezüglichen Instanzen sowie die einzuhaltenden Formen und Fristen.

Sie erwähnt in jedem Fall, dass er das Recht hat, seine Beschwerde an den Ombudsdienst zu richten, sollte:

1. seine Beschwerde nicht behandelt worden sein;
2. er unzufrieden mit der Bearbeitung der Beschwerde sein oder
3. er in der betreffenden Angelegenheit keine Genugtuung erhalten.

KAPITEL 3 – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Art. 12 – Berichterstattung

§1 - Jede Behörde schreibt pro Kalenderjahr einen anonymisierten Jahresbericht über die eingegangenen Beschwerden.

Dieser Jahresbericht enthält mindestens eine Übersicht über alle Beschwerden sowie über deren Weiterbehandlung und über die entsprechenden Untersuchungsergebnisse sowie gegebenenfalls über die sich daraus ergebenden Maßnahmen.

§2 - Bis zum 30. April des Jahres, das dem Bezugsjahr folgt, übermitteln:

1. das Ministerium und die Dienste mit getrennter Geschäftsführung ein Exemplar ihres Jahresberichts an den Direktionsrat des Ministeriums;
2. die Einrichtungen öffentlichen Interesses ein Exemplar ihres Jahresberichts an den für sie zuständigen Verwaltungsrat;
3. die lokalen Verwaltungsbehörden ein Exemplar ihres Jahresberichts an den für sie zuständigen Gemeinderat;
4. die in Artikel 1 Absatz 1 Nummer 3 erwähnten Einrichtungen ein Exemplar ihres Jahresberichts an die Regierung.

Art. 13 – Abänderungsbestimmung

Artikel 2 Absatz 2 des Dekrets vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten wird wie folgt ersetzt:

„Jedes Verwaltungsdokument, mit dem einem Betroffenen eine von einer Verwaltungsbehörde ausgehende Entscheidung oder individuelle Verwaltungshandlung zugestellt wird, führt gegebenenfalls spezifische Beschwerdemöglichkeiten, die diesbezüglichen Beschwerdeinstanzen sowie die einzuhaltenden Formen und Fristen auf, andernfalls setzen die Verjährungsfristen erst vier Monate, nachdem dem Betreffenden die Verwaltungshandlung oder die Entscheidung zur Kenntnis gebracht worden ist, ein.“

Art. 14 – Abänderungsbestimmung

Artikel 15 Absatz 1 Nummer 3 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft wird wie folgt ersetzt:

„3. sie gemäß den im Gesetz vom 18. Juli 1966 über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten festgelegten sprachlichen Vorgaben eingereicht wurde;“

Art. 15 – Inkrafttreten

Dieses Dekret tritt am 1. Januar 2020 in Kraft.

P. CREUTZ-VILVOYE
J. FRANSSEN
A. VELZ
K.-H. LAMBERTZ
A. MIESEN
M. BALTER