

23 jun 2006 -17:00

Hoort bij Ministerraad van 23 juni 2006

Handvest voor een klantvriendelijke overheid

De overheid verbindt zich ertoe de dienstverlening aan de klant te verbeteren in het Handvest voor een klantvriendelijke overheid

De overheid verbindt zich ertoe de dienstverlening aan de klant te verbeteren in het Handvest voor een klantvriendelijke overheid

De burgers de mogelijkheid bieden de federale overheidsdiensten te contacteren buiten de kantooruren, ervoor zorgen dat de burger telefonisch te woord wordt gestaan tussen 9 uur en 17 uur, alle aanvragen binnen een redelijke termijn behandelen...In totaal bevat het eerste Handvest voor een klantvriendelijke overheid niet minder dan 13 duidelijke en concrete engagementen. Op voorstel van Eerste Minister Guy Verhofstadt, Minister van Ambtenarenzaken Christian Dupont en Staatssecretaris voor Administratieve Vereenvoudiging Vincent Van Quickenborne keurde de ministerraad de inhoud van dit Handvest goed. Het zal in een omzendbrief worden gegoten die in het Belgisch Staatsblad wordt gepubliceerd en naar alle departementen verstuurd. Nu beheert elke administratieve dienst zelfstandig zijn eigen werking: openingsuren, behandeling van de aanvragen... Voor het eerst stelt een handvest gemeenschappelijke principes voor alle diensten voor zodat de overheid dienstvaardiger en toegankelijker wordt voor de burger en de ondernemingen. Dit neemt niet weg dat heel wat overheidsdiensten reeds vandaag een voorbeeld van toegankelijkheid en klantvriendelijkheid zijn en zij uiteraard hun dienstverlening niet dienen aan te passen. Concreet zijn dit de principes van het Handvest:

1. Elke overheidsdienst die rechtstreeks in contact treedt met de burger en/of ondernemingen zal de beschikbaarheid van haar diensten ontwikkelen. Concreet wordt voorgesteld minstens 1 maal per week een laat openingsuur te hebben, of zal een elektronisch dienstaanbod van 24/24u worden geboden, wat het contact tussen de dienst en de burgers en/of ondernemingen zal vergemakkelijken.
2. Elke overheidsdienst moet tussen 9 en 12 uur en tussen 13 en 17 uur bereikbaar zijn via een algemeen nummer. Dit nummer zal bekend gemaakt worden via een aantal kanalen. In geval van afwezigheid, zullen de oproepen worden afgeleid naar de telefoon van een aanwezige collega of een antwoordapparaat.
3. Elke overheidsdienst zal binnen de vijf dagen die volgen op een vraag naar informatie vanwege een burger of onderneming een bewijs van ontvangst sturen en binnen de vijftien, wanneer niet kan worden geantwoord op de vraag. In principe zal steeds binnen de termijn van een maand een antwoord ten gronde worden gegeven.
4. Elke overheidsdienst zal binnen de vijftien dagen na de ontvangst van een vraag vanwege een burger of onderneming een bewijs van ontvangst sturen, tenzij de aanvraag niet kan worden behandeld binnen een termijn van drie weken. Deze aanvraag zal binnen een redelijke termijn worden behandeld die in principe niet langer dan vier maanden in beslag mag nemen. Voor ingewikkelde dossiers stelt de dienst een behandelingstermijn van maximum acht maanden voorop. In dit geval moet na vier maanden een voorlopig antwoord worden gegeven dat bovendien de behandelingstermijn toelicht.
5. Elke overheidsdienst die een vraag ontvangt van een burger of onderneming die de dienst niet aanbelangt, zal deze vraag doorsturen naar de bevoegde

overheidsdienst en de burger of de onderneming hiervan op de hoogte brengen.6. Elke overheidsdienst zal het mogelijk maken dat de communicatie met de burger of de ondernemingen gebeurt via verscheidene kanalen zoals de elektronische post, de post, de telefoon en de fax. Alle (elektronische) briefwisseling zal de naam, de titel, het telefoonnummer en het elektronische adres dragen van de ambtenaar die het dossier behandelt.7. Voor zover de elektronische communicatie wordt toegelaten door de wettelijke bepalingen, zullen noch de burger noch de ondernemingen verplicht kunnen worden een aanvraag op papier in te dienen, wanneer de elektronische middelen beschikbaar zijn.8. Elke overheidsdienst zal beschikken over een website die informatie biedt over de aangeboden dienstverlening. Deze website zal regelmatig worden bijgewerkt.9. Elke overheidsdienst zal antwoorden op de elektronische post en de brieven via hetzelfde middel waarmee de vraag werd gericht, tenzij de gegevens van dien aard zijn dat de elektronische post wordt afgeraden. Brieven worden uitsluitend aangetekend verstuurd wanneer dit strikt noodzakelijk is en in de wettelijk voorziene gevallen.10. Elke overheidsdienst die betalingen moet innen van burgers of ondernemingen, zal hiertoe in moderne betalingsmiddelen voorzien, waaronder stortingen. De betalingen aan het loket zullen bij voorkeur elektronisch gebeuren.11. In de mate van het mogelijke zal elke overheidsdienst alle verplichtingen die de ondernemingen worden opgelegd, centraliseren bij de unieke ondernemingsloketten.12. Elke overheidsdienst zal de gegevens die reeds beschikbaar zijn bij andere openbare organen, optimaal gebruiken.13. Elke overheidsdienst zal regelmatig de kwaliteit van de geleverde diensten evalueren. Hiertoe zal de overheidsdienst zowel interne meetinstrumenten als tevredenheidsmetingen aanwenden.

Gepubliceerd door FOD Kanselarij van de Eerste Minister - algemene directie Externe Communicatie