

31 jan 2013 -18:14

Hoort bij [Ministerraad van 1 februari 2013](#)

Klantgerichtheid in de federale overheidsdiensten

De ministerraad gaat op voorstel van staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en de Modernisering van de Openbare Diensten Hendrik Bogaert het klachtenmanagement binnen de federale overheidsdiensten veralgemenen. De bedoeling is om de klantgerichtheid bij de federale overheidsdiensten te vergroten.

Op dit ogenblik bestaan er heel wat goede praktijken op het vlak van klantencharters, klantenbevragingen en klachtenmanagement bij de federale overheidsdiensten. In overeenstemming met het regeerakkoord worden de praktijken nu verder veralgemeend. De veralgemening van het eerstelijnsklachtenmanagement moet tegen 21 juli 2013 een feit zijn. Hiervoor werd een logo ontwikkeld en een communicatieaanpak voorbereid. De meeste overheidsdiensten hebben al een klantencharter, maar deze worden nu grondig geactualiseerd.

Daarnaast worden een aantal pilootprojecten opgestart die kaderen in de geïntegreerde aanpak van klantgerichtheid bij de FOD Financiën, het Instituut voor Gelijke Kansen voor Vrouwen en Mannen en de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering. Bij de evaluatie van leidinggevende ambtenaren zullen ook de inspanningen op het vlak van klantgerichtheid in overweging worden genomen.

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

Persdienst van staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en
Modernisering van de Openbare Diensten Hendrik Bogaert
Koningsstraat 180
1000 Brussel
België
+32 2 209 33
<http://bogaert.belgium.be>

Persdienst van vice-eersteminister en minister van Financiën
en Duurzame Ontwikkeling, belast met Ambtenarenzaken

Steven Vanackere

Wetstraat 12

1000 Brussel

België

+32 2 574 80 05

<http://www.minfin.fgov.be>