

02 apr 2015 -15:30

Hoort bij [Ministerraad van 3 april 2015](#)

Ambtenarenzaken: Rapport Klachtenmanagement - Indicatoren 2014

De ministerraad neemt op voorstel van minister van Ambtenarenzaken Steven Vandeput akte van de resultaten en de aanbevelingen van het Rapport Klachtenmanagement - Indicatoren 2014.

Het rapport bevat een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het volledige rapport met als titel *Klantgerichtheid: van reactiviteit naar proactiviteit!*. Tevens formuleert het enkele aanbevelingen voor de verdere uitbouw van het eerstelijnsklachtenmanagement en van de klantgerichtheid in het algemeen binnen de federale administraties en organisaties.

De resultaten hebben betrekking op 62 van de 65 federale administraties en organisaties die vandaag deel uitmaken van het federaal netwerk klachtenmanagement. In 2014 werden in totaal 9895 klachten ontvangen, waarvan 9533 via de standaard klachtenprocedure. 53% hiervan werden ontvangen door de federale overheidsdiensten en het ministerie van Defensie en 36% door de openbare instellingen van de sociale zekerheid.

Raadpleeg hier [de cijfers en indicatoren van het klachtenmanagement in de federale organisaties in 2014](#).

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

Persdienst van Steven Vandeput, minister van Defensie,
belast met Ambtenarenzaken
Lambermontstraat 8
1000 Brussel
België
<http://www.vandeput.belgium.be>