

15 jul 2016 -16:09

Hoort bij Ministerraad van 15 juli 2016

## Ambtenarenzaken: Rapport Klachtenmanagement - Indicatoren 2015

De ministerraad neemt op voorstel van minister van Ambtenarenzaken Steven Vandeput akte van de resultaten en de aanbevelingen van het Rapport Klachtenmanagement - Indicatoren 2015.

Het rapport bevat een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het volledige rapport met als titel Klantgerichtheid: het permanent investeren waard!. 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 65 van de 67 federale administraties en organisaties die vandaag deel uitmaken van het federaal netwerk klachtenmanagement. In 2015 werden in totaal 8870 klachten ontvangen, waarvan 8766 via de standaard klachtenprocedure. 50% 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 2015](#).

De ministerraad geeft de opdracht aan de minister belast met Ambtenarenzaken om te zorgen voor een minimale standaard inzake onthaal voor de federale overheid, vertrekkend vanuit de behoeften van de klant. Het voorstel zal worden voorgelegd aan het College van Voorzitters. De implementatie van deze minimale standaard zal gebeuren aan de hand van pilootprojecten, waaronder de nieuw op te richten horizontale structuur.

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>