

# Charter voor een klantvriendelijke overheid

## **PREAMBULE:**

Dit charter is een aanvulling op het Handvest van 4 december 1992 op de gebruiker van de openbare diensten.

De bedoeling van dit charter is om een aantal nieuwe principes van een goede openbare dienstverlening toe te voegen aan de principes die reeds in het genoemde Handvest vervat zijn. Het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten is per slot van rekening al meer dan 13 jaar oud. Bovendien blijkt uit de jaarverslagen van het college van federale ombudsmannen en uit de talrijke meldingen op de website [www.kafka.be](http://www.kafka.be) dat nog verbeteringen mogelijk zijn.

Er mag evenwel niet uit het oog verloren dat vele federale administraties al heel wat inspanningen geleverd hebben om hun dienstverlening te optimaliseren. Vele diensten van de federale overheid staan dan ook een stuk verder dan de minimumnormen die in dit charter en in het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten opgesomd zijn. Dit is zeer duidelijk aangetoond door de bevraging die bij de diverse federale overheidsdiensten is gedaan naar de initiatieven inzake klantentevredenheid.

Het charter heeft ook niet de ambitie om de specificiteit van iedere afzonderlijke dienst te dekken. Het charter heeft veeleer als doelstelling de burgers en de ondernemingen in te lichten over de vele initiatieven die al genomen zijn en te dienen als een aansporing om verder op de ingeslagen weg te gaan.

## **CHARTER:**

1. Elke overheidsdienst die in rechtstreeks contact staat met haar gebruikers zal ervoor zorgen dat haar diensten toegankelijker worden. In het bijzonder zal ze minstens één keer per week een avondopening voor haar gebruikers organiseren en/of zal ze aan haar gebruikers een elektronische dienstverlening (24 uur op 24) aanbieden die het contact met de burgers en de ondernemingen vergemakkelijkt.
2. Elke overheidsdienst moet minstens tussen 9 en 12u en tussen 13 en 17u telefonisch vlot bereikbaar zijn op een algemeen nummer. Dit algemeen nummer wordt gepubliceerd via meerdere kanalen. Bij afwezigheid wordt de telefoon doorgeschakeld naar een aanwezige collega of naar een antwoordapparaat.
3. Elke overheidsdienst stuurt binnen de 5 dagen na het ontvangen van een vraag om inlichtingen van een burger of een onderneming een ontvangstmelding, als de vraag niet kan worden beantwoord binnen de 2 weken. De vraag beantwoordt ze in principe binnen de maand ten gronde.
4. Elke overheidsdienst stuurt binnen de 15 dagen na het ontvangen van een aanvraag van een burger of een onderneming een ontvangstmelding, tenzij de aanvraag kan worden afgehandeld binnen een termijn van drie weken.

De aanvraag behandelt ze binnen een redelijke termijn. Deze termijn mag in principe een maximumtermijn van vier maanden niet overschrijden.

Voor ingewikkelde dossiers streeft de dienst naar een behandelingstermijn van maximum acht maanden. In dergelijke gevallen moet na vier maanden een voorlopig antwoord worden gegeven, dat tevens de behandelingstermijn preciseert.

5. Elke overheidsdienst die een (aan)vraag van een burger of onderneming ontvangt die eigenlijk niet voor haar is bestemd, stuurt deze door naar de correcte overheidsdienst en brengt de burger of onderneming hiervan op de hoogte.
6. Elke overheidsdienst laat communicatie toe met de burgers of de ondernemingen via verschillende kanalen waaronder E-mail, brief, telefoon en fax. Elke communicatie van de overheid bevat de naam, de hoedanigheid, het telefoonnummer en het e-mailadres van de behandelende ambtenaar.
7. Voor zover de wettelijke bepalingen elektronische communicatie toelaten, kunnen burgers of ondernemingen niet verplicht worden een aanvraag op papier in te dienen als dit ook elektronisch kan.
8. Elke overheid beschikt over een website met informatie over de dienstverlening. Deze website wordt op regelmatige basis geactualiseerd.
9. Elke overheidsdienst beantwoordt e-mail met e-mail en brieven met brieven, tenzij de gegevens van die aard zijn dat een elektronische communicatie niet wenselijk is. Aangetekende zendingen worden enkel gebruikt indien dit echt noodzakelijk is of wanneer dit wettelijk zo is bepaald.
10. Elke overheidsdienst waarbij burgers of ondernemingen betalingen moeten verrichten, voorziet hiertoe moderne betaalmiddelen waaronder overschrijvingen. Voor betalingen aan het loket wordt gestreefd naar elektronische betaalvormen.
11. Elke overheidsdienst centraliseert de verplichtingen die aan ondernemingen worden opgelegd zoveel als mogelijk bij de unieke ondernemingsloketten.
12. Elke overheidsdienst maakt maximaal gebruik van de gegevens die al bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn.
13. Elke overheidsdienst zal de kwaliteit van de geleverde dienstverlening regelmatig evalueren. Zij maken hiervoor gebruik zowel van interne meetinstrumenten als van tevredenheidsenquêtes.