

# Handvest voor een klantvriendelijke overheid (23-06-2006)

De administratieve diensten van de federale overheid beheerden tot voor kort zelfstandig hun eigen werking. Elke administratie had haar eigen criteria en normen voor de openingsuren, behandeling van aanvragen, communicatie, ... Het handvest voor een klantvriendelijke overheid stelt nu gemeenschappelijke principes voor alle diensten voor zodat de overheid dienstvaardiger en toegankelijker wordt voor de burger en de ondernemingen.

## Definitie

Een handvest is een document waarin een organisatie of overheidsdienst formeel eenzijdig de verbintenissen vastlegt die zij aanbiedt met haar klanten/burgers. In het handvest voor een klantvriendelijke overheid worden concrete garanties gegeven op het vlak van onder andere toegankelijkheid, dossierbehandeling en kwaliteit van de dienstverlening.

## Doel

Door het opmaken en invoeren van een handvest werk je bewust aan je relatie met de klant/burger en de kwaliteit van je dienstverlening. Daartegenover staat dat dankzij het handvest de klant/burger precies weet wat hij of zij van jouw organisatie kan verwachten. Het aanbod van de dienst wordt transparanter. Een continue afstemming van de verwachtingen en de tegemoetkomingen zorgt voor een betere dienstverlening en tevreden klanten/burgers.

## Inhoud van het Handvest

1. In het Handvest voor een klantvriendelijke overheid staan minstens volgende dertien engagementen:  
Elke overheidsdienst die rechtstreeks in contact treedt met de burger en/of ondernemingen zal de beschikbaarheid van haar diensten ontwikkelen. Concreet wordt voorgesteld minstens één maal per week een laat openingsuur te hebben, of een elektronisch dienstaanbod van 24/24u aan te bieden, 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.