

We moeten als overheid de lat dan ook hoog leggen en een klantgerichte, nabije en performante dienstverlening aanbieden die tegemoet komt aan hun noden. Enkel op die manier kunnen we het vertrouwen van de burger in de overheid versterken. Dit vertrouwen van de burger in de overheid is essentieel voor een gezonde democratie.

In het **Vlaams regeerakkoord 2024-2029** is daarom volgende ambitie opgenomen:

“Om elke Vlaming mee te krijgen op de digitale trein, ook wie nog geen toegang heeft tot internet, of digitaal onvoldoende vaardig is, blijven we samenwerken met belangrijke en relevante e-inclusie-initiatieven, onder andere van lokale besturen en het sociaal-culturele middenveld, om ervoor te zorgen dat alle inwoners ergens terecht kunnen met hun digitale leervragen of hulpvragen bij onlinedienstverlening, bijvoorbeeld via de digibanken. Een outreachende aanpak kan een meerwaarde bieden. We verzekeren ook altijd de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van een persoonlijke dienstverlening via rechtstreeks contact met overheidsmedewerkers.” (p. 154)

In de **beleidsnota 2024-2029 Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid**² is dit als volgt doorvertaald:

In de **beleidsnota 2024-2029 Digitalisering en Facilitair Management**³ wordt hier als volgt naar verwezen:

"Ik verzeker daarbij altijd de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van persoonlijke dienstverlening via rechtstreeks contact met overheidsmedewerkers. Basisdienstverlening moet, naast digitaal, ook fysiek en telefonisch toegankelijk blijven voor burgers. Samen met de minister van bestuurszaken en met co-auteurschap van alle betrokken entiteiten – elk vanuit hun eigen expertise – maak ik werk van een Vlaams dienstverleningscharter met meetbare doelstellingen en eigentijdse

³ Beleidsnota 2024-2029, Digitalisering en interne dienstverlening Vlaamse overheid, Facilities, vastgoed, documentbeheer | Vlaanderen.be

principes en volg de tevredenheid over de dienstverlening van de Vlaamse overheid nauwgezet op."
(p. 24)

Ook in de beleidsnota 2024-2029 Ondersteuning Vlaamse regering, rampenschade, buitenlands beleid, ontwikkelingssamenwerking en internationaal ondernemen staan enkele relevante passages die kunnen worden aangehaald, bijvoorbeeld:

“SD 6 Efficiënte, slagkrachtige en transparante Vlaamse overheid
De mensen en bedrijven verwachten van de overheid een duidelijke visie en een klantgerichte, performante dienstverlening. Politiek en administratie delen daarvoor een gemeenschappelijk streven naar een excellente en performante overheid. Politiek, ambtelijk en politiek-ambtelijk slaan we de handen in elkaar om verkokering te doorbreken en naar échte samenwerking te gaan. De Vlamingen hebben tenslotte recht op een optimale dienstverlening vanuit de Vlaamse overheid. Tegelijk creëert een overheid die kwaliteit aan efficiëntie koppelt nieuwe beleidsruimte voor dienstverlening, en die komt onze burgers, ondernemingen en verenigingen rechtstreeks ten goede. In een tijdperk van alsmaar snellere technologische evoluties hervormen we onze overheid op een slimme manier, door volop in te zetten op digitalisering en vereenvoudiging. Dat zal uiteindelijk ook tot een slankere en meer dienstbare overheid leiden. Die digitale transformatie van de overheid past in een ruimere maatschappelijke digitaliseringsagenda die ook onze bedrijven, verenigingen en burgers meeneemt. Een inclusief beleid, zodat niemand achterblijft in die digitale omwenteling, is daarbij het vertrekpunt. We verzekeren daarbij altijd de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van een persoonlijke dienstverlening via rechtstreeks contact met overheidsmedewerkers.”

Deze ambities sluiten aan bij het **advies dat de SERV** in april 2024 uitbracht, waarin meer aandacht gevraagd wordt voor publieke dienstverlening⁴. In haar advies schuift de SERV 3 werkterreinen naar voren om de publieke dienstverlening meer toegankelijk, gebruikersgericht en kwaliteitsvol te maken.

Ten eerste adviseert de SERV dat de Vlaamse overheid inzet op een betere toegankelijkheid van de dienstverlening, zowel online als fysiek. De Vlaamse overheid moet digitale en niet-digitale toepassingen aanbieden die volwaardig naast mekaar bestaan en die makkelijk herkenbaar zijn voor de gebruiker. Als tweede aandachtspunt vraagt de SERV om de gebruiker nog meer centraal te plaatsen. Het gebruikersperspectief moet nog meer leidend zijn, met aandacht voor de noden van de meest kwetsbare gebruikers. Dit kan door o.a. nog meer in te zetten op de vermindering van administratieve lasten. Ten slotte vermeldt het advies van de SERV dat de Vlaamse digitale dienstverleningsstrategie de juiste principes en heel wat acties rond online en fysieke toegankelijkheid bevat. Ze pleit echter voor een sterkere governance die de visibiliteit van de genomen acties vergroot en aanzet tot permanente evaluatie en verbetering.

Ook de **resultaten van de Digimeter 2024** tonen aan dat een betere toegankelijkheid van de dienstverlening, zowel online als fysiek, belangrijk is⁵. Uit de resultaten blijkt dat er een daling is in zowel het aantal Vlamingen dat exclusief offline dienstverlening verkiest, alsook een daling in het aantal Vlamingen dat de voorkeur heeft voor een exclusieve online dienstverlening. Het benadrukt de voorkeur van de Vlaming voor een hybride dienstverlening, waarbij men de persoonlijke offline vorm kan blijven combineren met het gemak van een online toegangspoort. Deze tendens zet zich verder in de Digimeter 2025. Die toont dat meer Vlamingen hybride dienstverlening verkiezen dan exclusief online dienstverlening. Daarnaast vraagt de Digimeter 2024 om het debat niet te verengen tot enkel een zaak van de oudere leeftijdscategorie in onze maatschappij. Uit de cijfers blijkt namelijk dat 41% van alle respondenten zich geforceerd voelt door de maatschappij om allerlei digitale technologieën te gebruiken, terwijl men dit eigenlijk niet wil. Bij de twee jongste leeftijdscategorieën gaat dit nog steeds om 29% (18-24 jaar) en 28% (25-34 jaar).

Het **Rekenhof** ten slotte merkte in een rapport in 2024 op dat de Vlaamse administratie haar dienstverlening niet systematisch opvolgt met indicatoren (service level agreements en kritische procesindicatoren)⁶. Volgens het rapport beschrijven entiteiten in hun ondernemingsplannen soms

⁴ [Advies en achtergrondrapport betere publieke dienstverlening | SERV](#)

⁵ imec.digimeter.be/imec-vlaanderen, voor de versie van 2024 doorscrollen naar “archief”

⁶ Personeelsbesparingen in de diensten van de Vlaamse overheid | Bekenhof

Met de **hernieuwing van het Vlaams dienstverleningscharter** wil de Vlaamse Regering een sterk engagement voor een kwaliteitsvolle en performante dienstverlening herbevestigen en de inspanningen van de Vlaamse overheid versterken, met aandacht voor een degelijke monitoring.

Toepassingsgebied

- de departementen;
- de Onderwijsinspectie en de Dienst van de Bestuursrechtscollages;
- de intern verzelfstandigde agentschappen zonder rechtspersoonlijkheid;
- de intern verzelfstandigde agentschappen met rechtspersoonlijkheid;
- de publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen (incl. De Lijn, OPZ Geel en OPZC Rekem);
- de privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen⁷, met uitzondering van de investeringsmaatschappijen van de Vlaamse overheid en organisaties die interne diensten leveren binnen de Vlaamse overheid en geen dienstverlening aan burgers leveren (zoals bv. Athumi).

Andere publieke organisaties zullen uitgenodigd worden om de principes van het Vlaams dienstverleningscharter mee te ondersteunen en over te nemen.

De dienstverlening van de Vlaamse overheid is opgebouwd rond 8 principes:

- We verzekeren onze klanten een persoonlijke benadering. Onze adviezen zijn oplossingsgericht en niet-tegenstrijdig. In de mate van het mogelijke wordt er rekening gehouden met individuele omstandigheden.
- Onze regels en procedures zijn eenvoudig, helder en billijk.
- We kennen rechten zo veel mogelijk automatisch toe aan klanten.
- We bieden innovatieve en slimme diensten en producten aan die inspelen op de noden van onze klanten.
- We stemmen onze dienstverlening af op de context en mogelijkheden van verschillende klantengroepen, met bijzondere aandacht voor burgers in een kwetsbare positie. We gaan uit van het principe van mensgericht en universeel ontwerp.
- We houden de vinger aan de pols bij klanten door actief in dialoog te treden met hen.

⁸ Het betreft meer bepaald Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming, VIPA, VMSW, VASGAZ en LOM Vlaanderen.

2) Administratieve lasten worden zo veel mogelijk beperkt

- Het perspectief van de klant vormt de basis bij het uitbouwen en verbeteren van onze dienstverlening.
- We vragen, door een doorgedreven only-once principe, enkel informatie op waarover we zelf niet beschikken en verminderen zo de administratieve lasten voor onze klanten. We leggen ook uit waarom we deze informatie nodig hebben.
- De opgevraagde gegevens zijn steeds in verhouding met het resultaat dat de betrokken dienstverlening oplevert.
- We bezorgen de klantenvragen (bv. vragen, suggesties of klachten) steeds binnen een redelijke termijn aan de bevoegde dienst wanneer de klant zich niet tot de juiste dienst richt, op voorwaarde dat de klant hiermee akkoord gaat.

3) We garanderen een toegankelijke, neutrale en herkenbare dienstverlening voor iedereen

- We werken de versnippering in onze dienstverlening weg en zetten in op een overheidsbrede samenwerking en informatiedeling in het belang van de klant. Dit zorgt ook voor een herkenbare dienstverlening waarin klanten vlot hun weg vinden. We blijven de strijd aan gaan tegen verkokering.
- We hanteren een integrale contactstrategie waarbij vanuit de overheid 'digital first, not only' wordt gestimuleerd. De burgerklant kiest evenwel zelf via welk kanaal (online, telefonisch, fysiek, ...) die in contact treedt met de overheid. Elk kanaal is evenwaardig in kwaliteit, toegankelijkheid en gebruiksgemak.
- Voor administratieve procedures in een professionele context wordt er 'digital only' gewerkt. Het gaat in deze over dienstverlening voor ondernemingen, eenmanszaken, lokale besturen en de non-profit sector. Ondersteuning blijft mogelijk waar nodig.
- We communiceren duidelijk hoe, waar en wanneer de klant met ons in contact kan treden.
- Onze digitale kanalen zijn herkenbaar en overzichtelijk. Onze communicatie is heerlijk helder.
- Elke Vlaming heeft recht op een kwalitatieve en neutrale dienstverlening van de Vlaamse overheid. Het is de verantwoordelijkheid van de leidend ambtenaar om die neutrale dienstverlening te garanderen voor de eigen diensten. Dit betekent dat de burger/klant van de Vlaamse overheid de dienstverlening als neutraal ervaart bij elk klantencontact.

4) We investeren in alle contactkanalen en versterken onze digitale dienstverlening

- We stimuleren 'digital first': Door onze digitale dienstverlening dermate gebruiksvriendelijk en intuïtief te ontwerpen, is het mogelijk dat het merendeel van de contacten en aanvragen langs digitale weg verlopen;
- De 4 hoofdloketten (Mijn Burgerprofiel, E-loket voor ondernemers, Verenigingsloket, Loket Lokale Besturen) zorgen voor een consistente en herkenbare overheidservaring voor digitale interacties met de overheid.
- We herdenken onze kernprocessen zodat ze digitaalvriendelijk en minstens op alle toestellen bruikbaar zijn.
- Onze digitale dienstverlening is veilig en zet de privacy en de gegevensbescherming van de gebruiker voorop. We zijn transparant met betrekking tot het gebruik van AI.
- We zetten in op digitale inclusie bij het vormgeven van digitale dienstverlening.

5) Burgers hebben recht op fysieke dienstverlening

- We bieden offline dienstverlening aan burgers aan die evenwaardig is aan de digitale dienstverlening. Daarbij organiseren we onze diensten zo dat burgers steeds een

- We besteden veel aandacht aan de toegankelijkheid van de overheidsgebouwen voor personen met een handicap (bv. slechtzienden, personen met een rolstoel,...).
- We nemen onze verantwoordelijkheid om moeilijk bereikbare en kwetsbare groepen proactief op te zoeken en hen te ondersteunen, zodat ook zij volwaardig toegang krijgen tot publieke dienstverlening.

- We behandelen elke klant gelijk en motiveren onze beslissingen op een heldere en objectieve manier.
- We informeren klanten proactief over de verschillende processtappen en geven hierbij altijd een indicatie van doorlooptijd mee. Ze krijgen een persoonlijk referentienummer voor opvolging. Burgers kunnen steeds een contacthistoriek en de informatie die ze bezorgden aan de overheidsdienst raadplegen.
- We bezorgen klanten tijdig een correct antwoord op hun vragen. Eventuele vertragingen of problemen worden tijdig en proactief gemeld.
- Klanten die een vraag hebben gesteld of een dossier hebben ingediend hebben steeds zicht op de voortgang van hun (digitaal) administratief dossier.
- Bij elk contact ontvangen klanten de contactgegevens van de betrokken dienst.

- We zetten ons elke dag in om onze klant zo goed mogelijk te helpen. Met klachten en suggesties tot verbetering gaan we actief en oplossingsgericht aan de slag.
- We verzamelen actief feedback om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren. We volgen de klantentevredenheid continu op via klantentevredenheidsmetingen. We houden daarbij rekening met moeilijk bereikbare groepen.
- Klanten kunnen opmerkingen of klachten melden via verschillende kanalen (telefonisch, e-mail of per brief).
- We bevestigen en behandelen elke klacht binnen een redelijke termijn. De klant wordt geïnformeerd over de gehanteerde termijn.

- We handelen professioneel, correct en respectvol in elk contact met de klant.
- We stellen ons klantvriendelijk en dienstbaar op door op een billijke manier om te gaan met vergissingen van burgers.
- We verwachten van elke klant eenzelfde respectvolle houding tegenover de medewerkers van de Vlaamse overheid. Er wordt geen enkele vorm van fysieke, verbale of andere agressie ten aanzien van overheidsmedewerkers getolereerd.
- Tegelijk verwachten we ook van onze klanten openheid, vlotte medewerking en een correcte naleving van de afspraken.
- We creëren een veilige omgeving voor onze medewerkers én voor onze klanten, waarin contact constructief verloopt.
- Indien overheidspersoneel wordt geconfronteerd met agressie van burgers, zal hier onmiddellijk en kordaat op worden gereageerd en zal dit uitdrukkelijk worden meegenomen bij de beoordeling van het dossier.

////////////////////////////////////

Een jaarlijkse rapportering en publieke discussie in het Vlaams Parlement via een gedachtewisseling in de bevoegde commissie moet de visibiliteit van de genomen initiatieven vergroten en aanzetten tot permanente reflectie en verbetering.

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Voorliggende nota heeft geen impact voor het personeel van de Vlaamse overheid.

D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Voorliggende nota heeft geen impact op de lokale en provinciale besturen.

4. VERDER TRAJECT

De principes van het dienstverleningscharter zijn onmiddellijk van toepassing. De entiteiten binnen het toepassingsgebied dienen echter de nodige tijd te krijgen om deze principes op de werkvloer door te vertalen, in zoverre dit nog niet het geval is. Elke entiteit inventariseert daartoe wat ze vandaag al ondernemen volgens de principes van het dienstverleningscharter, detecteert hiaten en maakt vervolgens een actieplan op maat op tegen begin 2027 om deze hiaten in te vullen. In 2028 volgt er eerste rapportering aan de Vlaamse Regering over de uitvoering van het dienstverleningscharter.

5. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

- 1° haar akkoord te verlenen aan bovenstaand Vlaams dienstverleningscharter;
- 2° aan de leidend ambtenaren van de organisaties behorende tot het toepassingsgebied de opdracht te geven om de nodige initiatieven te voorzien om de principes van het dienstverleningscharter in hun entiteiten toe te passen;
- 3° het Agentschap Overheidspersoneel, het Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken en Digitaal Vlaanderen de opdracht te geven om de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Regering over de uitvoering van het dienstverleningscharter vorm te geven binnen de schoot van het Voorzitterscollege.

Vlaams minister van Economie, Innovatie en Industrie, Buitenlandse Zaken, Digitalisering en
Facilitair Management

Matthias DIEPENDAELE

Vlaams minister van Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid, Samenleven, Integratie en Inburgering,
Bestuurszaken, Sociale Economie en Zeevisserij

Hilde CREVITS

Bijlage:

- Advies van de Inspectie van Financiën.

////////////////////////////////////