

**SERVICE PUBLIC FEDERAL
PERSONNEL ET ORGANISATION**

[C – 2013/02009]

**14 MARS 2013. — Circulaire n° 23289
Orientation client dans les Administrations fédérales**

Aux Administrations fédérales, qui sont les services publics fédéraux, les services publics fédéraux de programmation, ainsi que les services qui en dépendent, le ministère de la Défense, la police fédérale ou une des personnes morales de droit public visées à l'article 1^{er}, 3° de la loi du 22 juillet 1993 portant certaines mesures en matière de fonction publique.

Madame la Ministre,
Monsieur le Ministre,
Madame la Secrétaire d'Etat,
Monsieur le Secrétaire d'Etat,
Madame la Présidente,
Monsieur le Président,
Madame l'Administrateur général,
Monsieur l'Administrateur général,
Madame la Commissaire générale,
Monsieur le Commissaire général,

A. BASE REGLEMENTAIRE

- Loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration
- Arrêté royal du 2 octobre 1937 portant sur le statut des agents de l'Etat
- Circulaire n° 573 du 17 août 2007 relative au cadre déontologique des agents de la fonction publique administrative fédérale
- Charte de l'utilisateur des services publics
- Charte pour une administration à l'écoute des usagers

B. ORIENTATION CLIENT

Des clients externes, comme les entreprises, les institutions et les citoyens utilisent volontairement ou par obligation les services ou les produits des Administrations fédérales. Ils sont en droit d'attendre une prestation de service correcte et orientée client.

Les Administrations fédérales qui veulent offrir une prestation de services de qualité et être un bon employeur développent une politique orientée client centrée sur l'approche client.

L'approche client est la manière dont les besoins actuels et futurs des clients sont reconnus et satisfaits, dans le respect de l'intérêt général et de la réglementation.

Différentes initiatives permettent de développer l'orientation client et de lui donner forme, comme par exemple un catalogue produits et services, des enquêtes clients, une charte du client et une gestion des plaintes.

Cette circulaire traite tant la gestion des plaintes, que la charte du client.

C. LA GESTION DES PLAINTES

Chaque Administration fédérale doit pouvoir présenter un système de gestion de plaintes opérationnel pour le 1 juillet 2013. A cet effet, chaque Administration fédérale doit répondre aux 14 critères suivants :

- Chaque Administration fédérale aura désigné un coordinateur de plaintes.
- Chaque Administration fédérale aura décrit la procédure interne de gestion des plaintes, validée par le comité de direction; cette procédure fera l'objet d'une communication interne.

**FEDERALE OVERHEIDSDIENST
PERSONEEL EN ORGANISATIE**

[C – 2013/02009]

**14 MAART 2013. — Omzendbrief nr. 23289
Klantgerichtheid bij de Federale Administraties**

Aan de Federale Administraties zijnde de federale overheidsdiensten, de programmatorische federale overheidsdiensten, alsook de diensten die ervan afhangen, het Ministerie van Landsverdediging, de federale politie of een van de rechtspersonen van publiek recht bedoeld in artikel 1, 3° van de wet van 22 juli 1993 houdende bepaalde maatregelen inzake ambtenarenzaken.

Mevrouw de Minister,
Mijnheer de Minister,
Mevrouw de Staatssecretaris,
Mijnheer de Staatssecretaris,
Mevrouw de Voorzitter,
Mijnheer de Voorzitter,
Mevrouw de Administrateur-generaal,
Mijnheer de Administrateur-generaal,
Mevrouw de Commissaris-generaal,
Mijnheer de Commissaris-generaal,

A. REGLEMENTAIRE BASIS

- Wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur
- Koninklijk besluit van 2 oktober 1937 houdende het statuut van het rijkspersoneel
- Omzendbrief nr. 573 van 17 augustus 2007 met betrekking tot het deontologisch kader voor de ambtenaren van het federaal administratief openbaar ambt
- Handvest van de gebruiker van de openbare diensten
- Handvest van de klantvriendelijke overheid

B. KLANTGERICHTHEID

Externe klanten, zoals ondernemingen, instellingen en burgers maken op vrijwillige basis of verplicht gebruik van een dienst of product van de Federale Administraties. Zij hebben recht op een correcte en klantgerichte dienstverlening.

Federale Administraties die een goede dienstverlening willen brengen en een goede werkgever willen zijn, werken aan een klantgericht beleid waarbij de klantbenadering een centrale rol speelt.

Klantbenadering is de wijze waarop de huidige en toekomstige behoeften van de klanten onderkend en beantwoord worden met respect voor het algemeen belang en de reglementering.

Verschillende initiatieven, zoals bijvoorbeeld een product- en dienstencatalogus, klantenbevragingen, een klantencharter en klachtenmanagement ondersteunen het streven naar klantgerichtheid en geven het mee vorm.

Deze omzendbrief focust enerzijds op klachtenmanagement en anderzijds op het klantencharter.

C. KLACHTENMANAGEMENT

Elke Federale Administratie dient tegen 1 juli 2013 een operationeel klachtenmanagement te hebben. Hiertoe zal elke Federale Administratie voldoen aan de volgende 14 criteria:

- Elke Federale Administratie heeft een klachtencoördinator aangevoerd.
- Elke Federale Administratie heeft de interne procedure klachtenmanagement beschreven, gevalideerd door het directiecomité en intern gecommuniceerd.

- Chaque Administration fédérale aura inséré le logo commun et une référence à la procédure des plaintes dans toutes les communications contenant une décision sur des produits et des services. Ce logo sera également apposé sur son site web (sur la page de contact, en bas, après les coordonnées et la possibilité de demander des informations complémentaires), comme le recommande la charte d'utilisation du logo 'gestion des plaintes'. Il conviendra toujours de faire clairement la distinction entre une plainte concernant les prestations de services et un recours contre une décision.

- Chaque Administration fédérale indique sur son site web la raison pour laquelle elle a décidé de mettre en œuvre la gestion des plaintes, ce qu'elle entend par plainte, la procédure à suivre ainsi que les délais de traitement des plaintes.

- Chaque Administration fédérale participe aux actions de communication transversales relatives à la gestion des plaintes par la distribution d'un dépliant sur la gestion des plaintes de première ligne au sein de son organisation et auprès des parties prenantes pertinentes.

- Chaque Administration fédérale utilise un formulaire de plaintes.

- Chaque plainte est enregistrée par l'Administration fédérale et obtient un numéro unique.

- Chaque Administration fédérale envoie toujours un accusé de réception.

- Chaque Administration fédérale rappelle la possibilité, dans la réponse définitive, de se rendre chez le responsable deuxième ligne c'est-à-dire le Médiateur fédéral, le Service de médiation Pensions ou le Comité P et le signale sur son site web.

- Chaque Administration fédérale analyse les plaintes et en fait rapport au moins une fois par an au comité de direction.

- Chaque Administration fédérale établie au moins une fois par an un plan d'actions dans le but d'éviter les plaintes récurrentes et d'améliorer l'organisation.

- Chaque Administration fédérale participe au Réseau Fédéral de la Gestion des Plaintes.

- Chaque Administration fédérale mesure les indicateurs, comme défini dans le Réseau fédéral de la Gestion des Plaintes.

- Chaque Administration fédérale rapporte chaque année les indicateurs les plus pertinents dans son rapport annuel.

Ces critères ont été définis au sein du Réseau fédéral de la Gestion des Plaintes et ont été présentés au Médiateur fédéral.

Ces critères agissent également comme garantie de qualité. Ils concrétisent la recommandation du Médiateur fédéral visant à introduire un processus structuré et harmonisé de la gestion des plaintes dans chaque Administration fédérale ainsi que la création d'un service interne de plaintes selon le même modèle standard.

Chaque Administration fédérale ayant réalisé tous ces critères, pourra signer le protocole de collaboration avec le Médiateur Fédéral. Ce protocole de collaboration règle la collaboration entre le management de plaintes de première ligne et le Médiateur fédéral.

Le Réseau fédéral de la Gestion de Plaintes veillera à la qualité de la gestion des plaintes de première ligne. Les membres du Réseau fédéral de la Gestion de Plaintes peuvent opter pour des auto-évaluations ou pour un mystery shopping de la procédure de gestion des plaintes par un collègue coordinateur de plaintes. A cette fin, ce collègue, se présentera, comme plaignant et parcourra le traitement des plaintes et l'évaluera dans le but de l'améliorer en conformité avec les instructions.

D. LA CHARTE CLIENT

Chaque Administration fédérale introduira la gestion des plaintes dans sa charte du client. Ce document reprend d'une part l'ensemble des services offerts. Cela concerne autant la qualité des produits et des services que les engagements concernant le traitement des clients. D'autre part, ce document reprend également clairement les devoirs ainsi que les attentes envers le client.

Le Secrétaire d'Etat à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics,
H. BOGAERT

- Elke Federale Administratie heeft het gemeenschappelijk logo en een verwijzing naar de klachtenprocedure geïmplementeerd op alle communicatie die een beslissing inhoudt van de product- en dienstverlening. Dit logo wordt eveneens op haar website geplaatst (op de pagina contact, onderaan, na de contactgegevens en de mogelijkheid om vragen voor informatie te stellen) zoals opgenomen in het "charter voor het gebruik van het klachtenlogo". Hierbij wordt steeds duidelijk het verschil aangegeven tussen een klacht over de dienstverlening en een beroep tegen een beslissing.

- Elke Federale Administratie geeft op haar website aan waarom de organisatie aan klachtenmanagement doet, wat zij verstaat onder een klacht, wat de procedure is en welke termijnen er zijn in het kader van de klachtenbehandeling.

- Elke Federale Administratie neemt deel aan de transversale communicatieacties rond klachtenmanagement door het verspreiden van een folder eerstelijnsklachtenmanagement in haar organisatie en bij de relevante stakeholders.

- Elke Federale Administratie maakt gebruik van een klachtenformulier.

- Elke klacht wordt door de Federale Administratie geregistreerd en krijgt een uniek nummer.

- Elke Federale Administratie stuurt steeds een ontvangstbevestiging.

- Elke Federale Administratie geeft op het definitieve antwoord de mogelijkheid weer om naar de verantwoordelijke tweede lijn, hetzij de Federale Ombudsman, de Ombudsdienst Pensioenen of het Comité P te gaan en vermeldt dit ook op zijn website.

- Elke Federale Administratie analyseert de klachten en rapporteert minimaal 1 keer per jaar naar het directiecomité.

- Elke Federale Administratie stelt minimaal een maal per jaar een actieplan op om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

- Elke Federale Administratie neemt deel aan het Federaal Netwerk Klachtenmanagement.

- Elke Federale Administratie meet de indicatoren zoals opgesteld in het Federaal Netwerk Klachtenmanagement

- Elke Federale Administratie rapporteert elk jaar de meest pertinente indicatoren in haar jaarverslag

Deze criteria werden bepaald binnen het Federaal Netwerk Klachtenmanagement en werden voorgelegd aan de Federale Ombudsman.

Deze criteria fungeren ook als kwaliteitsgarantie. Ze zorgen ervoor dat er invulling wordt gegeven aan de aanbeveling van de Federale Ombudsman om bij elke Federale Administratie een gestructureerd en geharmoniseerd klachtenbehandelingsproces in te voeren, door bij elke Federale Administratie een interne klachtendienst op te richten volgens eenzelfde standaardmodel.

Elke Federale Administratie die al deze criteria gerealiseerd heeft, zal het samenwerkingsprotocol met de Federale Ombudsman kunnen ondertekenen. Dit samenwerkingsprotocol regelt de samenwerking tussen het eerstelijnsklachtenmanagement en de Federale Ombudsman.

Het Federaal Netwerk Klachtenmanagement zal waken over de kwaliteit van het eerstelijnsklachtenmanagement. Naast het doorvoeren van zelfevaluatie, kunnen de leden van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement ook opteren voor een mystery shopping van de klachtenprocedure door een collega klachtencoördinator. Hierbij zal deze collega, met respect voor de voorschriften, zich voordoen als klager en de klachtenbehandeling doorlopen en evalueren met het oog op kwaliteitsverbetering.

D. KLANTENCHARTER

Elke Federale Administratie zal klachtenmanagement opnemen binnen hun klantencharter. Dit is een document waarin elke Federale Administratie enerzijds een overzicht geeft van de aangeboden dienstverlening. Het betreft niet enkel de kwaliteit van de producten en diensten maar ook de engagementen met betrekking tot de behandeling van de klant. Anderzijds neemt dit document ook de plichten en de verwachtingen naar de klant toe duidelijk op.

De Staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten,
H. BOGAERT