

**MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN
EN OPENBAAR AMBT**

**28 APRIL 1992. — Omzendbrief nr. 360
Een grotere doorzichtigheid
en toegankelijkheid van de administratie**

Mevrouw de Minister,
Mijnheer de Minister,
Mijnheer de Staatssecretaris,

Deze omzendbrief is toepasselijk op :

1^e de rijksbesturen en andere diensten van de nationale ministeries;

2^e de wetenschappelijke inrichtingen van de Staat;

3^e de instellingen van openbaar nut bedoeld in artikel 1 van de wet van 16 maart 1954 betreffende de controle op sommige instellingen van openbaar nut, die onder het gezag, de controle of het toezicht van de Staat vallen;

4^e de bijzondere korpsen : griffies van de rechtbanken, van de Raad van State, provincie-gouverneurs, arrondissementscommissarissen, gewestelijke ontvangers, krijgsmacht, rijkswacht.

Om de dienstverlening aan de bevolking te verbeteren, zijn maatregelen noodzakelijk met het oog op een grotere doorzichtigheid en een betere toegankelijkheid van de overheidsdiensten.

Het regeeraakkoord bevat een concreet actieplan om — in het kader van een uitgebreid programma van politieke en bestuurlijke vernieuwing — de administratie dichter bij de burger te brengen. Zo zal de regering prioritaair aandacht besteden aan het uitwerken van een handvest van de gebruiker van overheidsdiensten, de invoering bij wet van een ombudsfunctie evenals aan het voeren van een voorlichtings- en informatiebeleid.

Volgende maatregelen worden nu reeds getroffen.

De burger heeft recht op documenten (brieven, formulieren, omzendbrieven) die in een begrijpelijke en leesbare taal zijn geschreven. Van de overheidsdiensten wordt in die zin een grote inspanning verwacht. Bij de Algemene Directie voor Selectie en Vorming van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Openbaar Ambt is een dienst opgericht die, op vraag van alle betrokken besturen, advies zal verstrekken in verband met de leesbaarheid van documenten.

Ik herinner U er ook aan dat de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen de overheid verplicht om de individuele bestuurshandelingen te motiveren.

Begrijpelijke en goed leesbare documenten, degelijk gemotiveerde beslissingen volstaan niet. De burger moet ook weten tot welke ambtenaar hij zich kan wenden voor meer uitleg. Daarom moet elke briefwisseling de ambtenaar die het dossier behandelt, vermelden. Deze maatregel zal bovendien de betrokken ambtenaar beter motiveren. Tenslotte, worden de overheidsdiensten gevraagd om te onderzoeken op welke wijze de openingsuren van de diensten die in contact staan met het publiek, kunnen worden versoepeld.

De hierna vermelde maatregelen zijn een eerste stap naar een betere, meer geïndividualiseerde dienstverlening aan de bevolking.

1. Een eerste maatregel, vermeld in het bovenvermeld actieplan, is het systematisch aanduiden op elke briefwisseling van de naam, de hoedanigheid en het telefoonnummer van de ambtenaar die met een dossier belast is.

Deze maatregel heeft uiteraard betrekking zowel op de briefwisseling tussen de administratie en de burger als op de briefwisseling tussen de overheidsdiensten.

Daartoe dienen op een duidelijk zichtbare wijze vermeld te worden :

- de te contacteren persoon;
- de hoedanigheid van deze ambtenaar (bv. bestuurssecretaris);
- het rechtstreeks telefoonnummer of het toestelnummer;
- eventueel de uren waarop men kan contact nemen.

Deze vermelding moet in begrijpelijke taal gesteld zijn. Ik stel daarom de volgende formulering voor : « Elke inlichting betreffende het onderwerp van deze brief kan worden verkregen bij... ».

De vermelding op elke brief van de naam, de functie en het telefoonnummer van de ambtenaar die belast is met het dossier, wil de bevolking in rechtstreeks contact met de overheidsdiensten brengen. Het is dan ook vanzelfsprekend dat de ambtenaar die in de

**MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE**

**28 AVRIL 1992. — Circulaire n° 360
Augmenter la transparence
et l'accès à l'administration**

Madame le Ministre,
Monsieur le Ministre,
Monsieur le Secrétaire d'Etat,

La présente circulaire est applicable aux :

1^e administrations de l'Etat et aux autres services des ministères nationaux;

2^e établissements scientifiques de l'Etat;

3^e organismes d'intérêt public visés à l'article 1^e de la loi du 16 mars 1954 relative au contrôle de certains organismes d'intérêt public et soumis à l'autorité, au pouvoir de contrôle ou de tutelle de l'Etat;

4^e corps spéciaux : greffes de tribunaux, du Conseil d'Etat, gouverneurs de province, commissaires d'arrondissement, receveurs régionaux, forces armées, gendarmerie.

Dans le but d'améliorer le service offert au public, des mesures doivent être prises afin d'accroître la transparence et l'accès à l'administration.

Dans le cadre du large programme axé sur le renouveau politique et administratif, l'accord de gouvernement comprend un plan concret d'action afin de rapprocher l'administration du citoyen. Dans ce but, le gouvernement prétera prioritairement attention à l'élaboration d'une charte de l'utilisateur des services publics, à l'introduction par la loi de la fonction de médiateur ainsi qu'à la mise sur pied d'une politique de communication et d'information.

Certaines mesures sont prises immédiatement.

Le citoyen a droit à des documents (lettres, formulaires et circulaires) rédigés dans un langage compréhensible et lisible. Les services devront faire de sérieux efforts en cette matière. Auprès de la Direction générale de la Sélection et de la Formation sera créé un service qui donnera des conseils en matière de lisibilité des documents aux services qui le souhaitent.

Je vous rappelle aussi que la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs oblige les autorités à motiver tous les actes administratifs individuels.

Toutefois, des documents compréhensibles et bien lisibles et des actes dûment motivés ne suffisent pas. Le citoyen doit également connaître le nom de l'agent auquel il peut s'adresser pour avoir de plus amples informations. C'est la raison pour laquelle le nom du fonctionnaire en charge d'un dossier sera indiqué sur toute correspondance. En outre, cette mesure devra motiver le fonctionnaire en question. Enfin, les services publics se verront obligés d'examiner les modalités d'assouplissement des heures d'ouverture de leurs services qui sont en contact direct avec le public.

Les mesures reprises ci-dessous sont un premier pas dans la direction d'un service amélioré et plus individualisé.

1. Une première mesure, dont question dans le plan d'action mentionné ci-dessus, est l'indication systématique sur toute correspondance du nom, de la qualité et du numéro de téléphone de l'agent en charge d'un dossier.

Cette mesure a évidemment trait tant à la correspondance entre l'administration et la population, qu'à celle entre des administrations.

A cet effet, il convient d'indiquer, à un endroit bien visible :

- le nom de la personne à contacter;
- la qualité de ce fonctionnaire (par exemple secrétaire d'administration);
- numéro de téléphone du poste intérieur ou numéro direct;
- éventuellement, les heures auxquelles on peut contacter le fonctionnaire en charge du dossier.

Cette indication doit être rédigée dans un langage compréhensible. C'est la raison pour laquelle je propose la formulation suivante : « Tout renseignement relatif à l'objet de la présente lettre peut être obtenu auprès de... ».

L'indication sur toute correspondance du nom, des fonctions et du numéro de téléphone de l'agent en charge d'un dossier a pour but de renforcer le contact direct entre la population et les services publics. Il est évident que l'agent indiqué dans la correspondance comme

briefwisseling als contactpersoon wordt aangeduid, alle nuttige inlichtingen over het dossier moet kunnen verschaffen. De contactpersoon moet op de hoogte zijn van het dossier en de bevoegdheid hebben aan de burger alle gevraagde inlichtingen te verstrekken. Hij moet de nodige schikkingen treffen opdat hij steeds bereikbaar is en zich desnoods laten vervangen tijdens bijvoorbeeld periodes van ziekte of vakantie.

De aanduiding van de ambtenaar legt ook de klemtoon op zijn verantwoordelijkheid.

Ik vraag dat deze maatregel onmiddellijk wordt uitgevoerd.

2. Een grotere doorzichtigheid en een betere dienstverlening aan de bevolking vereisen teksten die begrijpelijk zijn.

Om die reden kunnen de overheidsdiensten vanaf 1 mei 1992 een beroep doen op een dienst bij de Algemene Directie voor Selectie en Vorming.

Het voornaamste doel van deze dienst is de ambtenaren te helpen om documenten die voor het grote publiek bestemd zijn, begrijpelijk te maken, zoals standaardbrieven, typeformulieren en omzendbrieven.

Contactadres :

Algemene Directie voor Selectie en Vorming,
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Openbaar Ambt,
Voorlopig-Bewindstraat 15, 1000 Brussel
Tel.: 02/219 17 50.

3. Het concreet actieplan van de regering bepaalt dat de versoepeling van openingsuren, het inrichten van wachtsystemen voor openbare diensten die in contact staan met het publiek en een aangepaste vorming van deze diensten prioritair aandacht zullen krijgen.

Een eerdere poging in 1984 om openingsuren te versoepelen heeft niet tot de verwachte resultaten geleid.

Ik stel voor dat de overheidsdiensten als volgt te werk gaan om dit belangrijke deel van het regeerakkoord uit te voeren.

1^o In een eerste fase moeten alle voor het publiek toegankelijke diensten worden onderzocht; dit impliceert dat de taken van deze diensten, de openingsuren, de implanting evenals het personeel van deze diensten aan een nader onderzoek worden onderworpen. Er wordt hierover een verslag opgesteld.

2^o Vervolgens dient men een onderzoek te verrichten bij de gebruikers om hun voorkeuren inzake openingsuren die afwijken van de gewone openingsuren, te leren kennen.

In dit verband zal de nadruk worden gelegd op de toegankelijkheid voor het publiek, op sommige dagen, van de diensten tijdens de middagpauze, na 16 uur en op zaterdagmorgen. De gebruikers zullen ook over de wachttijden worden geraadpleegd.

3^o Tenslotte dient men een oplossing voor te stellen die tegemoet komt aan de verwachtingen van de gebruikers. Hierbij zal men in de eerste plaats aandacht besteden aan alle aspecten waarvan sprake in punt 2, evenals aan het systeem van de wachttijden.

De betrokken overheidsdiensten worden verzocht vóór 1 juni 1992 het verslag vermeld onder punt 3.1. op te stellen en, tegen 1 oktober 1992, een syntheseverslag uit te werken waarin de drie luiken worden behandeld en concrete voorstellen worden geformuleerd.

Beide verslagen zullen zowel aan de bevoegde overheid als aan de Minister van Ambtenarenzaken worden toegestuurd.

De Minister van Ambtenarenzaken,
L. Tobback.

étant la personne à contacter, doit dès lors être en mesure de procurer toute information utile sur un dossier. La personne à contacter doit être au courant d'un dossier et avoir la compétence de procurer toutes les informations demandées par le citoyen. Il doit prendre des dispositions pour qu'on puisse le joindre et, le cas échéant, se faire remplacer, par exemple, pendant des périodes de congé ou de maladie.

L'indication de l'agent en charge d'un dossier accentue la responsabilité propre du fonctionnaire en question.

Je demande que cette mesure soit d'application immédiate.

2. Une transparence accrue et un meilleur service à la population ne pourront être réalisés que par des textes lisibles.

C'est pourquoi les services publics pourront, à partir du 1er mai 1992, faire appel à un service de la Direction générale de la Sélection et de la Formation.

Son but premier est d'aider les fonctionnaires qui souhaitent que leurs documents destinés au grand public (lettres types, formulaires, circulaires) soient plus faciles à comprendre.

S'adresser à :

Direction générale de la Sélection et de la Formation,
Ministère de l'Intérieur et de la Fonction publique,
Rue du Gouvernement provisoire 15, 1000 Bruxelles
Tél. : 02/219 17 50.

3. Le plan concret d'action du gouvernement prétera prioritairement attention à l'assouplissement des heures d'ouverture, à l'aménagement des systèmes d'attente des services publics en contact avec le public et à la formation appropriée pour les agents de ces services.

En 1984, une tentative pour assouplir les heures d'ouverture s'est soldée par un échec.

Aussi, il est suggéré que les services publics agissent de la manière suivante pour exécuter cette partie importante de l'accord de gouvernement.

1^o Procéder dans une première étape à un examen des services accessibles au public, c'est-à-dire les missions remplies par ces services, les heures d'ouverture, la localisation de ces services et le personnel concerné. Un rapport sera établi à ce sujet.

2^o Effectuer un sondage des utilisateurs et des clients actuels afin de déterminer les préférences de ceux-ci quant aux heures d'ouverture différentes des heures habituelles de service.

Dans cette perspective, l'ouverture certains jours durant la pause de midi, après 16 heures et le samedi matin sera particulièrement mise en évidence. Les utilisateurs seront également consultés sur la durée des attentes.

3^o Proposer une solution qui réponde aux attentes des utilisateurs en commençant dans une première étape par les trois aspects mentionnés au point 2, ainsi que sur l'aménagement des systèmes d'attente.

Il est demandé aux services publics concernés d'élaborer pour le 1er décembre 1992, le rapport dont question sous le point 3.1., et pour le 1er octobre 1992, un rapport de synthèse reprenant les trois volets de la démarche exposée, ainsi que des propositions concrètes.

Ces rapports seront transmis à l'autorité compétente et au Ministre de la Fonction publique.

Le Ministre de l'Intérieur,
L. Tobback.

MINISTERIE VAN JUSTITIE

Bestuur van het Belgisch Staatsblad

Cumulatief alfabetisch repertorium van de akten en bescheiden van de handels- en landbouwvennootschappen op microfiches

Het bestuur van het Belgisch Staatsblad zal opnieuw cumulatieve microfiches van de laatste vijf jaar uitgeven.

Deze fiches bevatten alle akten en bescheiden der handels- en landbouwvennootschappen die tijdens de periode 1987 tot 1991 openbaar werden gemaakt (deze fiches bevatten geen integrale teksten).

De prijs van de reeks (144 fiches) bedraagt 8 000 frank (BTW en verzendingskosten inbegrepen).

De bestellingen dienen te worden gericht aan het bestuur van het Belgisch Staatsblad (Dienst « Inhoudstafels »), Leuvenseweg 40-42, 1000 Brussel, waar alle bijkomende inlichtingen kunnen bekomen worden (tel. 02/512 00 26).

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Direction du Moniteur belge

Répertoire alphabétique cumulatif des actes et documents relatifs aux sociétés commerciales et agricoles sous forme de microfiches

La direction du Moniteur belge éditera de nouveau des microfiches cumulatives des cinq dernières années.

Ces fiches reprennent tous les actes et documents des sociétés commerciales et agricoles publiés durant la période 1987 à 1991 (ces fiches ne contiennent pas de textes entiers).

Le prix de la série (144 fiches) est fixé à 9 000 francs (T.V.A. et frais de port inclus).

Les commandes devront être adressées à la direction du Moniteur belge (Service « Tables »), rue de Louvain 40-42, 1000 Bruxelles, où tous renseignements complémentaires peuvent être obtenus (tél. 02/512 00 26).