



Federaal Netwerk Klachtenmanagement
Réseau fédéral Gestion des plaintes



Klachtenmanagement indicatoren 2015

Gestion des plaintes indicateurs 2015

Rapport Ministerraad
Rapport Conseil des ministres



Opgemaakt door Stijn Vermeiren FOD P&O DG OPO
Rédigé par Stijn Vermeiren SPF P&O DG DOP

Voorwoord

Préface

Voorliggend document bestemd voor de Ministerraad, betreft het rapport "Klachtenmanagement indicatoren 2015". Het bevat een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het volledige rapport dat als titel "**Klantgerichtheid: het permanent investeren waard !**" mee kreeg. Tevens werpt het een vooruitblik op de initiatieven voorzien voor 2016 die bijdragen tot de verdere uitbouw van de 1^{ste}-lijnsklachtenmanagement en de klantgerichtheid van de Federale Overheid in het algemeen.

*Le présent document destiné au Conseil des ministres traite du rapport des « Indicateurs 2015 de la gestion des plaintes ». Il comprend un résumé des principaux résultats du rapport intégral qui a pour titre «**Orientation client : l'intérêt d'investir en permanence!**». On y trouve également un pronostic des initiatives prévues en 2016 visant à poursuivre le développement de la gestion des plaintes de 1^{re} ligne et l'orientation client de l'Administration générale dans son ensemble.*

Het rapport "Klachtenmanagement indicatoren 2015" betreft een speciale editie. Het is namelijk de vijfde maal dat er indicatoren met betrekking tot de 1^{ste}-lijnsklachtenmanagement voor de Federale Administraties en Organisaties worden gemeten. Daarom wordt er in dit rapport ook even stil gestaan bij de resultaten en evolutie over de laatste vijf jaar.

Le rapport des « Indicateurs 2015 de la gestion des plaintes » est une édition spéciale car c'est en effet la cinquième fois que des indicateurs relatifs à la gestion des plaintes de 1^{re} ligne pour les administrations fédérales et organisations sont mesurés. Raison pour laquelle ce rapport 2015 revient également sur les résultats de ces cinq dernières années et leur évolution.

De resultaten van het jaar 2015 opgenomen in dit rapport, hebben betrekking op 65 van de 67 Federale Administraties en Organisaties die vandaag deel uitmaken van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement. Dit is een toename ten opzichte van het jaar 2014. In dit rapport worden ook telkens de resultaten van het vorige jaar ook weergegeven in de tabellen. Bij de tabellen die algemene resultaten weergeven is het raadzaam niet zomaar een vergelijking te maken, daar de samenstelling van Federale Administraties en Organisaties per groep kan verschillen ten opzichte van vorig jaar.

Les résultats de 2015 repris dans le présent rapport concernent 65 des 67 administrations fédérales et organisations qui font actuellement partie du Réseau fédéral Gestion des plaintes. Le nombre de participants a ainsi augmenté depuis 2014. En outre, les résultats de l'année passée sont à chaque fois repris en vis-à-vis de ceux de cette année. Pour les tableaux relatifs aux résultats globaux, il vaut mieux ne pas faire de comparaison hâtive, étant donné que la composition par groupe des administrations fédérales et organisations peut différer de celle de l'an passé.

Ook geef ik graag mee dat u als bijlage van dit rapport de lijst kan terugvinden van Federale Administraties die in 2013, 2014 en 2015 een samenwerkingsprotocol ondertekenden met de Federale Ombudsman.

J'aimerais encore signaler que vous pouvez trouver en annexe la liste des administrations fédérales qui ont signé en 2013, en 2014 ou en 2015 un protocole d'accord avec le Médiateur fédéral.

Graag wens ik de Ministerraad, alle verantwoordelijken van de Federale Administraties en Organisaties en hun klachtencoördinatoren te bedanken voor hun sponsorship en hun inspanningen op vlak van de uitbouw van de 1^{ste}-lijnsklachtenmanagement. Ze hebben er voor gezorgd dat **10655** klachten of vragen voor informatie die via de standaard klachtenprocedure werden ontvangen in het jaar 2015 een correcte afhandeling kregen!

*Je tiens d'ailleurs à remercier le Conseil des ministres, tous les responsables des administrations fédérales et des organisations ainsi que leurs coordinateurs de plaintes pour leur support, leurs efforts et leur engagement dans l'organisation de la gestion des plaintes de 1^{re} ligne. Ils ont en effet contribué à ce que **10655** plaintes ou demandes d'information introduites au moyen de la procédure standard de plaintes en 2015 soient traitées correctement !*

Stijn Vermeiren

Domeincoördinator Klantgerichtheid

Coordinateur du domaine Orientation Client

Inhoudstafel

Table des matières

❖ Voorwoord	p 3
❖ <i>Préface</i>	<i>p 3</i>
❖ Inhoudstafel	p 5
❖ <i>Table des matières</i>	<i>p 5</i>
❖ Belangrijkste resultaten	p 7
❖ <i>Principaux résultats</i>	<i>p 7</i>
❖ Algemene resultaten voor de Federale Administraties en Organisaties	p 10
❖ <i>Résultats globaux pour les administrations fédérales et organisations</i>	<i>p 10</i>
❖ Vooruitblik naar 2016	p 15
❖ <i>Pronostic pour 2016</i>	<i>p 15</i>
❖ Bijlagen	p 17
❖ <i>Annexes</i>	<i>p 17</i>
❖ Resultaten Federale Overheidsdiensten en het Ministerie van Landsverdediging	p 18
❖ <i>Résultats des Services publics fédéraux et du Ministère de la Défense</i>	<i>p 18</i>
❖ Resultaten Programmatorische Overheidsdiensten	p 22
❖ <i>Résultats des Services publics de programmation</i>	<i>p 22</i>
❖ Resultaten Instellingen van Openbaar Nut	p 26
❖ <i>Résultats des Organismes d'intérêt public</i>	<i>p 26</i>
❖ Resultaten Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid	p 30
❖ <i>Résultats des Institutions publiques de sécurité sociale</i>	<i>p 30</i>
❖ Resultaten Wetenschappelijke Instellingen	p 34
❖ <i>Résultats des Établissements scientifiques</i>	<i>p 34</i>
❖ Andere Organisaties	p 38
❖ <i>Autres organisations</i>	<i>p 38</i>
❖ Lijst Federale Administraties en Organisaties die reeds een samenwerkingsprotocol hebben ondertekend	p 42
❖ <i>Liste des administrations fédérales et des organisations ayant déjà signé un protocole d'accord</i>	<i>p 42</i>
❖ Bijkomende vragen of informatie?	p 44
❖ <i>Questions et informations supplémentaires?</i>	<i>p 44</i>

Belangrijkste resultaten

Principaux résultats

Op deze pagina kan u vooreerst een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het volledige rapport voor wat betreft het jaar 2015.

Vous trouverez d'abord sur cette page un résumé des principaux résultats du rapport intégral de l'année 2015.

Voor wat betreft de Algemene resultaten voor de Federale Administraties en Organisaties:

En ce qui concerne les résultats globaux pour les administrations fédérales et organisations :

- ❖ De resultaten hebben betrekking op 65 van de 67 Federale Administraties en Organisaties die vandaag deel uitmaken van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement.
- ❖ *Les résultats repris dans le présent rapport concernent 65 des 67 administrations fédérales et organisations qui font actuellement partie du Réseau fédéral Gestion des plaintes.*
- ❖ In 2015, werden er in totaal 8870 klachten ontvangen, waarvan 8766 via de standaard klachtenprocedure. 50% hiervan werd ontvangen door de Federale Overheidsdiensten en het Ministerie van Landsverdediging en 36% door de Openbare instellingen van de Sociale Zekerheid. Dit is een fikse daling met meer dan 1000 klachten ten opzichte van het jaar 2014 en heeft te maken met een enorme daling van het aantal klachten bij de FOD Mobiliteit en Vervoer.
- ❖ *En 2015, 8870 plaintes au total ont été reçues, dont 8766 via la procédure standard de plaintes. 50 % de ces plaintes ont été reçues par les services publics fédéraux et le Ministère de la Défense et 36 % par les institutions publiques de sécurité sociale. Ce qui représente une forte diminution – plus de 1000 plaintes en moins – par rapport à 2014, qui s'explique par l'importante baisse du nombre de plaintes qu'a connue le SPF Mobilité et Transports.*
- ❖ De tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / comité P) stuurde 651 klachten door naar de 1^{ste}-lijnsklachtenmanagement, omdat zij vaststelden dat deze klachten nog geen eerstelijnsbehandeling hadden gekregen. Dit is opnieuw een toename ten opzichte van vorig jaar.
- ❖ *La deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / comité P) a transféré 651 plaintes à la gestion des plaintes de 1^{re} ligne car ils ont constaté que ces plaintes n'étaient pas encore passées par la 1^{re} ligne. Il s'agit là à nouveau d'une augmentation par rapport à l'an passé.*
- ❖ Er is dit jaar een lichte stijging voor wat betreft het aantal vragen voor informatie (van 1347 naar 1889) die via de standaard klachtenprocedure werd ontvangen. Dit is vooral te wijten aan de stijging bij de Rijksdienst voor Pensioenen. In 2015 tekent de Rijksdienst voor Pensioenen het grootste oneigenlijk gebruik van de standaard klachtenprocedure op, met 589 vragen voor informatie.
- ❖ *On constate cette année une légère hausse du nombre de demandes d'information (de 1347 à 1889) reçues via la procédure standard de plaintes. Celle-ci est due à l'augmentation enregistrée à l'Office national des Pensions. En effet, l'ONP enregistre en 2015 le plus grand nombre de demandes d'information (589) introduites de façon inappropriée via la procédure standard de plaintes.*
- ❖ 82% van de klachten werd op elektronische wijze ontvangen via het online klachtenformulier (4399) of via e-mail (2914). 16% van de klachten werd schriftelijk overgemaakt per brief of papieren klachtenformulier. Vooral het kanaal e-mail werd opmerkelijk minder gebruikt in 2015.
- ❖ *82 % des plaintes ont été reçues par voie électronique via le formulaire de plainte en ligne (4399) ou par e-mail (2914). 16 % des plaintes ont été transmises par écrit par courrier ou avec un formulaire de plainte sous forme papier. C'est surtout le canal e-mail qui a été beaucoup moins utilisé en 2015.*
- ❖ Slechts 36% van de klachten is gegrond en dus terecht. In 2015 zijn er 25% minder gegronde en dus terecht klachten ten opzichte van 2014.
- ❖ *Seulement 36 % des plaintes sont fondées et donc légitimes en 2015, ce qui représente une baisse de 25 % par rapport à 2014.*

- ❖ Van de 3182 gegronde en dus terechte klachten, had 46% (een status quo in vergelijking tot 2014) betrekking op de afhandeling (procedure) van de product- of dienstverlening. 44% (een lichte stijging ten opzichte van 2014) had betrekking op de kwaliteit van het product of de geleverde dienst en 9% (een status quo in vergelijking tot 2014) had betrekking op het gedrag van de behandelende ambtenaar.
- ❖ *Parmi les 3182 plaintes fondées et donc légitimes, 46 % d'entre elles (un statu quo par rapport à 2014) portaient sur le traitement (procédure) du produit ou du service. 44 % (une faible augmentation comparativement à 2014) portaient sur la qualité du produit ou du service fourni et 9 % (un statu quo par rapport à 2014) concernaient l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier.*
- ❖ We noteren voor 2015 dat er nog 918 openstaande klachten zijn. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2014 (1000) maar blijft hoog ten opzichte van het jaar 2013 (436).
- ❖ *Il est intéressant de noter qu'il reste 918 plaintes encore à traiter en 2015, soit un peu moins qu'en 2014 (1000), mais toujours beaucoup plus qu'en 2013 (436).*
- ❖ Voor 35 van de gegronde klachten ging de klager na een eerstelijnsbehandeling naar de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / comité P).
- ❖ *Pour 35 des plaintes fondées, le plaignant s'est adressé à la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P) après un traitement de sa plainte en première ligne.*

Dit jaar werden naast bovenstaande indicatoren ook enkele nieuwigheden opgenomen in het rapport. Onderstaand overzicht zet de belangrijkste resultaten op een rij:

Outre les indicateurs susmentionnés, le rapport de cette année comporte en plus quelques nouveautés, dont les principaux résultats sont repris ci-dessous :

- ❖ Vooreerst werd er in deze meting een extra accent gelegd op de doorlooptijd. Zo werd er een nieuwe indicator opgenomen. Naast de indicator "Gemiddelde doorlooptijd (in kalenderdagen)" en "Percentage behandelde klachten (zie 6) binnen de vooropgestelde doorlooptijd" werd dit jaar ook gevraagd om "De binnen uw Federale Administratie bepaalde doorlooptijd (in kalenderdagen)" weer te geven. We kunnen concluderen dat de meeste Federale Administraties opteren voor een doorlooptijd van 30 kalenderdagen.
- ❖ *Premièrement, cette mesure insiste tout particulièrement sur le délai, introduisant dans cette optique un nouvel indicateur : outre le « Délai moyen (en jours calendrier) » et le « Pourcentage de plaintes traitées (voir 6) dans les délais prévus », il a été demandé cette année aux participants de donner « Le délai fixé dans votre administration fédérale (en jours calendrier) ». Nous pouvons conclure des réponses communiquées que la plupart des administrations fédérales optent pour un délai de 30 jours calendrier.*
- ❖ Een tweede nieuwigheid was de focus op de link tussen klachtenmanagement en de rubriek actieplannen met daarin de verbeteracties. Zo werd er dit jaar gepolst naar de concrete implementatie van de verbeteracties die naar aanleiding van de klachten van het jaar 2014, begin 2015 werden geformuleerd. Van de 117 geformuleerde acties, werden er 92 geïmplementeerd (goed voor 79%), 18 zijn nog in uitvoering en slechts 7 werden niet geïmplementeerd.
- ❖ *Une deuxième nouveauté est l'accent mis sur le lien entre la gestion des plaintes et la rubrique plan d'action, qui renferme les actions d'amélioration. Cette année, les participants ont ainsi été interrogés sur l'implémentation concrète des actions d'amélioration qui avaient été formulées début 2015 à la suite des plaintes de l'année 2014. Sur 117 actions formulées dans le rapport, 92 ont été mises en place (un bon 79 %), 18 sont encore en cours d'exécution et seules 7 n'ont pas été implémentées.*
- ❖ Een volgende nieuwigheid heeft eveneens betrekking op de verbeteracties. Zo werd er dit jaar een onderscheid gemaakt tussen "verbeteracties die verband houdt met de klachtenbehandeling zelf" en "verbeteracties die verband houden met de verbetering van de product- en dienstverlening" van de Federale Administraties. In totaal werden er 209 verbeteracties geformuleerd, waarvan 66 betrekking hadden op de klachtenbehandeling en 143 op de verbetering van de product- en dienstverlening.
- ❖ *Une autre nouveauté concerne également les actions d'amélioration : cette année, une distinction a été faite entre les « actions d'amélioration qui ont trait au traitement des plaintes » et les « actions d'amélioration qui ont trait à l'amélioration des produits et services » des administrations fédérales.*

Au total, 209 actions d'amélioration ont été formulées : 66 d'entre elles portaient sur le traitement des plaintes et les 143 autres sur l'amélioration des produits et services.

- ❖ Een laatste vernieuwing betreft de "Evaluatie Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013". Globaal gezien kunnen we concluderen dat de implementatie van de Omzendbrief, goed gevorderd is voor 5 van de 6 rubrieken, zijnde: Klachtencoördinator, Interne procedure klachtenmanagement, Het logo, De Website en Elementen van goed klachtenbeheer. Enkel de rubriek De folder en de affiche verdient nog een bijkomende inspanning. De detailresultaten kan u terugvinden verder in dit verslag.
- ❖ *Une dernière nouveauté porte sur « l'Évaluation de la circulaire n° 626 du 14 mars 2013 ». D'un point de vue global, nous pouvons conclure que l'implémentation de la circulaire en est déjà à un stade avancé pour cinq des six rubriques, à savoir coordinateur de plaintes, procédure interne de gestion des plaintes, le logo, le site web et enfin éléments d'une bonne gestion des plaintes. Il reste encore quelques efforts à fournir en ce qui concerne le dépliant et l'affiche. Vous trouverez les résultats en détail dans ce rapport.*

Daar het de vijfde maal is dat er indicatoren met betrekking tot de 1^{ste}-lijnsklachtenmanagement voor de Federale Administraties en Organisaties worden gemeten, staan we ook even stil bij de evolutie over de laatste 5 jaar. Dit doen we in grote lijnen, de details werden opgenomen in het volledige rapport.

Étant donné qu'il s'agit de la cinquième fois que des indicateurs relatifs à la gestion des plaintes de 1^{re} ligne pour les administrations fédérales et organisations sont mesurés, nous nous sommes également penchés sur l'évolution au fil de ces cinq années. En voici les grandes lignes. Pour davantage de détails, nous vous renvoyons au rapport intégral.

- ❖ Als we kijken naar de participatiegraad dan kunnen we concluderen dat ten opzichte van 2011 er nu bijna drie keer zoveel Federale Administraties en Organisaties deelnemen aan de indicatoren meting. We zijn namelijk gestart met 24 en deze dit jaar rapporteren 65 Federale Administraties en Organisaties hun indicatoren.
- ❖ *Prenons d'abord le taux de participation : celui-ci a presque triplé par rapport à 2011. De 24 administrations fédérales et organisations participant à la mesure des indicateurs, nous sommes passés aujourd'hui à 65.*
- ❖ Wat de globale resultaten betreft over de laatste 5 jaar, kunnen we vaststellen dat er 39098 klachten werden ontvangen, waarvan er 18136 gegrond waren. Wanneer we het aantal vragen voor informatie die via het klachtenkanaal geformuleerd werden er bij nemen, dan komen we aan een totaal van 55028 interacties. Dit betekend 30 interacties per dag, gedurende 5 jaar.
- ❖ *L'analyse des résultats globaux pour ces cinq dernières années montre que 39 098 plaintes ont été reçues, et 18 136 d'entre elles étaient fondées. Si nous y ajoutons le nombre de demandes d'information introduites via le canal de plaintes, nous obtenons un total de 55 028 interactions, ce qui revient à 30 interactions par jour durant cinq ans.*

Voor wat betreft de Specifieke resultaten per type Federale Administratie en Organisatie werden in bijlage de cijfers weergegeven.

En ce qui concerne les résultats spécifiques par type d'administration fédérale et d'organisation, les chiffres sont communiqués en annexe.

De cijfers van elke Federale Administratie en Organisatie kan u terugvinden in het volledige rapport op www.klantgerichtheid.belgium.be.

Les chiffres de chaque administration fédérale et de chaque organisation se trouvent dans le rapport intégral sur www.orientation-client.belgium.be.

Invulling gevend aan de beslissing van de Ministerraad van 27 september 2013, werd als bijlage een overzicht opgenomen van de Federale Administraties en Organisaties die in 2015 een Samenwerkingsprotocol hebben ondertekend met de Federale Ombudsman.

Pour donner suite à la décision du Conseil des ministres du 27 septembre 2013, il est joint en annexe un aperçu des administrations fédérales et organisations ayant signé en 2015 un protocole d'accord avec le Médiateur fédéral.

Algemene resultaten voor de Federale Administraties en Organisaties *Résultats globaux pour les administrations fédérales et organisations*

Onderstaande tabel geeft de algemene resultaten weer voor 65 van de 67 Federale Administraties en Organisaties die vandaag deel uitmaken van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement.

Le tableau ci-dessous donne les résultats globaux pour 65 des 67 administrations fédérales et organisations qui font aujourd'hui partie du Réseau fédéral Gestion des plaintes.

Noot 1: Telkens worden de resultaten van het vorige jaar ook weergegeven in de tabellen. In 2014 betrof het de cijfers van 61 van de 65 Federale Administraties en Organisaties. De cijfers met * hadden betrekking op 62 van de 65 Federale Administraties en Organisaties. Bij de tabellen die algemene resultaten weergeven is het raadzaam niet zomaar een vergelijking te maken, daar de samenstelling van Federale Administraties en Organisaties per groep kan verschillen ten opzichte van vorig jaar.

*Note 1 : les tableaux reprennent à chaque fois les résultats de l'année précédente. En 2014, les chiffres concernent 61 des 65 administrations fédérales et organisations. Les chiffres avec * étaient des chiffres de 62 des 65 administrations fédérales et organisations. Pour les tableaux relatifs aux résultats globaux, il vaut mieux ne pas faire de comparaison hâtive, étant donné que la composition des administrations fédérales et organisations peut différer selon les groupes par rapport à l'année précédente.*

Ontvangst van de klachten <i>Réception des plaintes</i>	2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
1. Aantal ontvangen klachten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) in het jaar 2015 <i>Nombre de plaintes reçues via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) en 2015</i>	8766	9533*
2. Aantal klachten ontvangen van de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) die nog geen eerstelijnsbehandeling gekregen hadden <i>Nombre de plaintes reçues de la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P) qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une gestion de première ligne</i>	651	507*
3. Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (Regering, Parlement, Kabinet, ...) <i>Nombre de plaintes reçues du niveau politique (Gouvernement, Parlement, Cabinet...)</i>	117	186
4. Aantal klachten voor een andere Federale Administratie <i>Nombre de plaintes pour une autre administration fédérale</i>	237	188
5. Aantal klachten voor een Niet-Federale Administratie (partner, stakeholder, ander beleidsniveau, ...) <i>Nombre de plaintes pour une administration non fédérale (partenaire, partie prenante, autre niveau politique...)</i>	427	143
6. Totaal aantal ontvangen klachten (=1+2+3-4-5) <i>Nombre total de plaintes reçues (=1+2+3-4-5)</i>	8870	9895*
7. Aantal vragen voor informatie via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) <i>Nombre de demandes d'information via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles)</i>	1889	1347
8. Totaal aantal ontvangen berichten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) (=1+7) <i>Nombre total de messages reçus via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) (=1+7)</i>	10655	10844

Aantal ontvangen klachten (zie 6) per type kanaal <i>Nombre de plaintes reçues (voir 6) par type de canal</i>		2015 2015	2014 2014
Mondeling (onthaal) <i>Oral (accueil)</i>		13	17
Brief en papieren klachtenformulier <i>Lettre et formulaire de plaintes sous forme papier</i>		1443	1748
Telefoon <i>Téléphone</i>		73	112
Fax <i>Fax</i>		28	11
E-mail (extern en intern van collega's) <i>E-mail (externe ou interne de la part de collègues)</i>		2914	3962
Online klachtenformulier <i>Formulaire de plaintes électronique</i>		4399	4005

Behandeling van de klachten <i>Traitement des plaintes</i>		2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde en dus terechte klachten <i>Nombre de plaintes fondées et donc légitimes</i>		3182	3976
Aantal nog openstaande klachten (ontvangen in 2015, maar nog in behandeling) <i>Nombre de plaintes encore à traiter (reçues en 2015, mais encore en traitement)</i>		918	1000*

Analyse van de klachten en rapportering <i>Analyse des plaintes et rapportage</i>		2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde klachten m.b.t. het gedrag van de behandelende ambtenaar <i>Nombre de plaintes fondées concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier</i>		301	351
Aantal gegronde klachten m.b.t. de kwaliteit van het product of de geleverde dienst <i>Nombre de plaintes fondées concernant la qualité des produits ou services</i>		1391	1611
Aantal gegronde klachten met betrekking tot de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement (procédure) des produits ou services</i>		1467	1992
Aantal gegronde klachten over de klachtenafhandeling <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement des plaintes</i>		23	22

Aantal gegronde klachten van de eerste naar de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) <i>Nombre de plaintes fondées qui vont de la première vers la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P)</i>		35	27
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State <i>Nombre de plaintes fondées qui font aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État</i>		8	0
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank <i>Nombre de plaintes fondées faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction</i>		2	3

Evaluatie Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013
Évaluation circulaire n° 626 du 14 mars 2013

Klachtencoördinator Coordinateur de plaintes	+	-	nvt s/o
Er werd een klachtencoördinator aangewezen <i>Un coordinateur de plaintes a été désigné</i>	62	3	
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn intern gecommuniceerd <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes ont fait l'objet d'une communication interne</i>	56	9	
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn beschikbaar op het intranet <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes sont disponibles sur l'intranet</i>	43	18	4

Interne procedure klachtenmanagement Procédure interne de gestion des plaintes	+	-	nvt s/o
De interne procedure klachtenmanagement is beschreven <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été décrite</i>	55	10	
De interne procedure klachtenmanagement is gevalideerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été validée</i>	57	8	
De interne procedure klachtenmanagement is intern gecommuniceerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a fait l'objet d'une communication interne</i>	56	9	
De interne procedure klachtenmanagement is beschikbaar op het intranet <i>La procédure interne de gestion des plaintes est disponible sur l'intranet</i>	41	21	3

Het logo Le logo	+	-	nvt s/o
Het logo (tekstballon en Baseline) is duidelijk zichtbaar op de contactpagina van de website <i>Le logo (infobulle et Baseline) est bien visible sur la page de contact du site web</i>	50	14	1
Het logo (tekstballon en Baseline) en de verwijzing naar de klachtenprocedure zijn duidelijk opgenomen op de communicatie naar de klant toe bij het opleveren van het product of de dienst <i>Le logo (infobulle et Baseline) et la référence à la procédure de gestion des plaintes sont bien visibles dans la communication au client lors de la livraison du produit ou du service</i>	15	46	4

De website Le site web	+	-	nvt s/o
Op de website staat waarom uw Federale Administratie aan klachtenmanagement doet <i>La raison pour laquelle votre administration fédérale a décidé de mettre en œuvre la gestion des plaintes est indiquée sur le site web</i>	47	18	
Op de website staat wat er verstaan wordt onder een klacht <i>La définition d'une plainte est renseignée sur le site web</i>	43	22	
Op de website staat wat de klachtenprocedure is <i>La procédure à suivre est renseignée sur le site web</i>	52	13	
Op de website staat wat de termijnen zijn in het kader van de klachtenbehandeling <i>Les délais de traitement des plaintes sont mentionnés sur le site web</i>	45	20	
Op de website wordt duidelijk uitgelegd wat het verschil is tussen een klacht en een beroep <i>La différence entre une plainte et un recours est clairement expliquée sur le site web</i>	25	36	4
Op de website staat duidelijk de vermelding naar de tweede lijn <i>La deuxième ligne est clairement renseignée sur le site web</i>	45	20	

De folder en de affiche <i>Le dépliant et l'affiche</i>	+	-	nvt s/o
Op de website staat de elektronische versie van de folder klachtenmanagement (conform template) <i>La version électronique du dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) se trouve sur le site web</i>	14	48	3
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	19	42	4
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>	8	35	22
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	15	45	5
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>	8	35	22

Elementen van goed klachtenbeheer <i>Éléments d'une bonne gestion des plaintes</i>	+	-	nvt s/o
Uw Federale Administratie maakt gebruik van een klachtenformulier <i>Votre administration fédérale utilise un formulaire de plaintes</i>	52	13	
Elke klacht wordt geregistreerd <i>Chaque plainte est enregistrée</i>	62	3	
Elke klacht krijgt een uniek nummer <i>Chaque plainte se voit attribuer un numéro unique</i>	56	9	
Er wordt steeds een ontvangstbevestiging verzonden <i>Un accusé de réception est toujours envoyé</i>	55	10	
Het definitieve antwoord op de klacht, vermeldt duidelijk de tweede lijn <i>La réponse définitive mentionne clairement la deuxième ligne</i>	38	27	
Klachten worden binnen uw Federale Administratie geanalyseerd en minimaal één keer per jaar is er een rapportering naar het directiecomité <i>Votre administration fédérale analyse les plaintes et en fait rapport au comité de direction au moins une fois par an</i>	59	5	1
Minimaal één maal per jaar wordt er binnen uw Federale Administratie een actieplan opgesteld om terugkerende klachten te vermijden en de dienstverlening te verbeteren <i>Un plan d'action est élaboré au moins une fois par an dans votre administration fédérale dans le but d'éviter les plaintes récurrentes et d'améliorer les services</i>	43	20	2
Uw Federale Administratie neemt deel aan het Federaal Netwerk Klachtenmanagement <i>Votre administration fédérale participe au Réseau fédéral de la Gestion des plaintes</i>	54	10	
Uw Federale Administratie rapporteert elk jaar de meest pertinente indicatoren in haar jaarverslag <i>Votre administration fédérale rapporte chaque année les indicateurs les plus pertinents dans son rapport annuel</i>	35	29	1
Uw Federale Administratie heeft een samenwerkingsprotocol (versie 18/06/2013) afgesloten met de Federale Ombudsman <i>Votre administration fédérale a conclu un protocole d'accord (version du 18/06/2013) avec le Médiateur fédéral</i>	20	45	

Vooruitblik naar 2016

Pronostic pour 2016

Voor wat het jaar 2016 betreft, is het de ambitie van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement en het Federaal Netwerk Klantgerichtheid om de positieve evolutie van 2015 verder te zetten.

Le Réseau fédéral Gestion des plaintes et le Réseau fédéral Orientation Client ont l'ambition de poursuivre en 2016 l'évolution positive qui a marqué 2015.

Daarom wordt er prioritair voort gebouwd op de co-creatieve reflectieoefening binnen het Federaal Netwerk Klantgerichtheid en bestaande goede praktijken om in 2016 een **minimale standaard inzake onthaal** te ontwikkelen.

*Dans cette optique, il est prévu en priorité de réitérer l'exercice de réflexion en cocréation au sein du Réseau fédéral Orientation Client ainsi que l'échange de bonnes pratiques existantes afin de développer un **standard minimal en matière d'accueil** en 2016.*

Wanneer we spreken over onthaal, dan ligt de focus op vier aspecten, zijnde: het fysieke onthaal, het telefonische onthaal, het elektronische onthaal en het logistieke onthaal (toegankelijkheid van de infrastructuur).

Lorsqu'il est question d'accueil, quatre aspects sont visés : l'accueil physique, l'accueil téléphonique, l'accueil électronique et l'accueil logistique (accessibilité de l'infrastructure).

Bij de ontwikkeling van deze minimale standaard zal bijzondere aandacht gaan naar twee principes, zijnde het inclusief karakter van de dienstverlening en het Only Once-principe.

Lors de l'élaboration de ce standard minimal, une attention toute particulière sera accordée à deux principes, à savoir le caractère inclusif du service et le principe Only Once.

Hierbij zal gezocht worden naar een gezond evenwicht tussen enerzijds het tegemoetkomen aan de behoeften en verwachtingen van burgers en bedrijven en anderzijds te voorzien in een zo optimaal mogelijke dienstverlening binnen het huidige budgettaire kader.

L'on veillera ainsi à trouver un juste équilibre pour répondre aux besoins et attentes des citoyens et entreprises tout en garantissant un service aussi optimal que possible dans le cadre budgétaire actuel.

Voor wat betreft het **klachtenmanagement**, zullen er in 2016 blijvend inspanningen geleverd worden om de verdere maturiteit te verdiepen en te bestendigen. Ook hier blijven we opteren voor de co-creatieve werkwijze en rekenen we op het partnership met de Federale Ombudsman /-vrouw en de Ombudsdienst der Pensioenen als 2^{de}-lijn.

*En ce qui concerne la **gestion des plaintes** en 2016, elle sera caractérisée par la poursuite des efforts pour pousser encore plus loin la maturité de la mesure. Nous travaillerons ici aussi en cocréation et comptons sur notre partenariat avec le Médiateur/la Médiatrice fédéral(e) et le Service de médiation Pensions en tant que 2^e ligne.*

Belangrijk ook is dat in 2016 de verschillende Federale Administraties en Organisaties aan de slag gaan om hun geformuleerde **verbeteracties** inzake klachtenbehandeling en verbetering van de product- en dienstverlening, die terug te vinden zijn in het rapport, effectief te implementeren.

*Il importe en outre qu'en 2016, les différentes administrations fédérales et organisations s'attellent à la mise en place effective des **actions d'amélioration** qu'elles ont formulées dans le cadre du traitement des plaintes et de l'amélioration des produits et services et qui figurent dans le rapport.*

Verder is het ook onze ambitie om enkele stappen te zetten in het kader van de **product- en dienstencatalogus** en het **klantencharter**. In samenspraak met de Federale Administraties en Organisaties zal dit binnen het Federaal Netwerk Klantgerichtheid verder geconcretiseerd moeten worden.

*Sans oublier que nous avons en plus l'intention de nous pencher sur le **catalogue des produits et services** ainsi que sur la **charte du client**. En accord avec les administrations fédérales et organisations, ces travaux seront menés au sein du Réseau fédéral Orientation Client.*

Daarnaast zal er ook een belangrijke inspanning geleverd worden door de verschillende Federale Administraties en Organisaties om de engagementen rond Klantgerichtheid die opgenomen werden in de **bestuursovereenkomsten** te realiseren. Op vraag zullen zij blijvend kunnen rekenen op het ondersteuningsaanbod inzake Klachtenmanagement en Klantgerichtheid.

*Par ailleurs, un effort de taille sera également attendu de la part des différentes administrations fédérales et organisations en vue de respecter les engagements liés à l'orientation client qui figurent dans les **contrats d'administration**. Si elles le souhaitent, elles pourront toujours compter sur l'offre de support en matière de gestion des plaintes et d'orientation client.*

Tot slot is het bedoeling om het **Federaal Netwerk Klachtenmanagement** en het **Federaal Netwerk Klantgerichtheid** verder uit te bouwen in 2016. Goede praktijken uitwisselen, collega's met elkaar in contact brengen en samen verder werken aan de klantgerichtheid staan hierbij centraal.

*Enfin, l'objectif est de continuer à développer le **Réseau fédéral Gestion des plaintes** et le **Réseau fédéral Orientation Client** en 2016, notamment en échangeant des bonnes pratiques, en encourageant les contacts entre collègues et en continuant à améliorer ensemble l'orientation client.*

Bijlagen
Annexes

Resultaten Federale Overheidsdiensten en het Ministerie van Landsverdediging

Résultats des Services publics fédéraux et du Ministère de la Défense

Onderstaande tabel geeft de resultaten weer voor de Federale Overheidsdiensten en het Ministerie van Landsverdediging.

Le tableau ci-dessous donne les résultats pour les Services publics fédéraux et le Ministère de la Défense.

Ontvangst van de klachten <i>Réception des plaintes</i>		2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
1.	Aantal ontvangen klachten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) in het jaar 2015 <i>Nombre de plaintes reçues via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) en 2015</i>	4364	5160
2.	Aantal klachten ontvangen van de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) die nog geen eerstelijnsbehandeling gekregen hadden <i>Nombre de plaintes reçues de la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P) qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une gestion de première ligne</i>	268	264
3.	Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (Regering, Parlement, Kabinet, ...) <i>Nombre de plaintes reçues du niveau politique (Gouvernement, Parlement, Cabinet...)</i>	80	75
4.	Aantal klachten voor een andere Federale Administratie <i>Nombre de plaintes pour une autre administration fédérale</i>	102	143
5.	Aantal klachten voor een Niet-Federale Administratie (partner, stakeholder, ander beleidsniveau, ...) <i>Nombre de plaintes pour une administration non fédérale (partenaire, partie prenante, autre niveau politique...)</i>	258	66
6.	Totaal aantal ontvangen klachten (=1+2+3-4-5) <i>Nombre total de plaintes reçues (=1+2+3-4-5)</i>	4352	5290
7.	Aantal vragen voor informatie via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) <i>Nombre de demandes d'information via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles)</i>	562	794
8.	Totaal aantal ontvangen berichten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) (=1+7) <i>Nombre total de messages reçus via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) (=1+7)</i>	4926	5954
Aantal ontvangen klachten (zie 6) per type kanaal <i>Nombre de plaintes reçues (voir 6) par type de canal</i>		2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
	Mondeling (onthaal) <i>Oral (accueil)</i>	0	0
	Brief en papieren klachtenformulier <i>Lettre et formulaire de plaintes sous forme papier</i>	138	164
	Telefoon <i>Téléphone</i>	21	31
	Fax <i>Fax</i>	21	9
	E-mail (extern en intern van collega's) <i>E-mail (externe ou interne de la part de collègues)</i>	1379	2609
	Online klachtenformulier <i>Formulaire de plaintes électronique</i>	2793	2477

Behandeling van de klachten <i>Traitement des plaintes</i>	2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
Aantal gegronde en dus terechte klachten <i>Nombre de plaintes fondées et donc légitimes</i>	1418	2220
Aantal nog openstaande klachten (ontvangen in 2015, maar nog in behandeling) <i>Nombre de plaintes encore à traiter (reçues en 2015, mais encore en traitement)</i>	538	675

Analyse van de klachten en rapportering <i>Analyse des plaintes et rapportage</i>	2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
Aantal gegronde klachten m.b.t. het gedrag van de behandelende ambtenaar <i>Nombre de plaintes fondées concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier</i>	198	241
Aantal gegronde klachten m.b.t. de kwaliteit van het product of de geleverde dienst <i>Nombre de plaintes fondées concernant la qualité des produits ou services</i>	409	627
Aantal gegronde klachten met betrekking tot de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement (procédure) des produits ou services</i>	802	1340
Aantal gegronde klachten over de klachtenafhandeling <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement des plaintes</i>	9	12

Aantal gegronde klachten van de eerste naar de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) <i>Nombre de plaintes fondées qui vont de la première vers la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P)</i>	3	6
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State <i>Nombre de plaintes fondées qui font aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État</i>	8	0
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank <i>Nombre de plaintes fondées faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction</i>	0	0

Evaluatie Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013
Évaluation circulaire n° 626 du 14 mars 2013

Klachtencoördinator Coordinateur de plaintes	+	-	nvt s/o
Er werd een klachtencoördinator aangewezen <i>Un coordinateur de plaintes a été désigné</i>	14		
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn intern gecommuniceerd <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes ont fait l'objet d'une communication interne</i>	13	1	
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn beschikbaar op het intranet <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes sont disponibles sur l'intranet</i>	10	4	

Interne procedure klachtenmanagement Procédure interne de gestion des plaintes	+	-	nvt s/o
De interne procedure klachtenmanagement is beschreven <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été décrite</i>	14		
De interne procedure klachtenmanagement is gevalideerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été validée</i>	14		
De interne procedure klachtenmanagement is intern gecommuniceerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a fait l'objet d'une communication interne</i>	12	2	
De interne procedure klachtenmanagement is beschikbaar op het intranet <i>La procédure interne de gestion des plaintes est disponible sur l'intranet</i>	9	5	

Het logo Le logo	+	-	nvt s/o
Het logo (tekstballon en Baseline) is duidelijk zichtbaar op de contactpagina van de website <i>Le logo (infobulle et Baseline) est bien visible sur la page de contact du site web</i>	13	1	
Het logo (tekstballon en Baseline) en de verwijzing naar de klachtenprocedure zijn duidelijk opgenomen op de communicatie naar de klant toe bij het opleveren van het product of de dienst <i>Le logo (infobulle et Baseline) et la référence à la procédure de gestion des plaintes sont bien visibles dans la communication au client lors de la livraison du produit ou du service</i>	1	13	

De website Le site web	+	-	nvt s/o
Op de website staat waarom uw Federale Administratie aan klachtenmanagement doet <i>La raison pour laquelle votre administration fédérale a décidé de mettre en œuvre la gestion des plaintes est indiquée sur le site web</i>	12	2	
Op de website staat wat er verstaan wordt onder een klacht <i>La définition d'une plainte est renseignée sur le site web</i>	13	1	
Op de website staat wat de klachtenprocedure is <i>La procédure à suivre est renseignée sur le site web</i>	14		
Op de website staat wat de termijnen zijn in het kader van de klachtenbehandeling <i>Les délais de traitement des plaintes sont mentionnés sur le site web</i>	12	2	
Op de website wordt duidelijk uitgelegd wat het verschil is tussen een klacht en een beroep <i>La différence entre une plainte et un recours est clairement expliquée sur le site web</i>	8	6	
Op de website staat duidelijk de vermelding naar de tweede lijn <i>La deuxième ligne est clairement renseignée sur le site web</i>	13	1	

De folder en de affiche <i>Le dépliant et l'affiche</i>	+	-	nvt s/o
Op de website staat de elektronische versie van de folder klachtenmanagement (conform template) <i>La version électronique du dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) se trouve sur le site web</i>	3	10	1
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	5	8	1
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>	1	10	3
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	4	8	2
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>	2	9	3

Elementen van goed klachtenbeheer <i>Éléments d'une bonne gestion des plaintes</i>	+	-	nvt s/o
Uw Federale Administratie maakt gebruik van een klachtenformulier <i>Votre administration fédérale utilise un formulaire de plaintes</i>	14		
Elke klacht wordt geregistreerd <i>Chaque plainte est enregistrée</i>	14		
Elke klacht krijgt een uniek nummer <i>Chaque plainte se voit attribuer un numéro unique</i>	14		
Er wordt steeds een ontvangstbevestiging verzonden <i>Un accusé de réception est toujours envoyé</i>	14		
Het definitieve antwoord op de klacht, vermeldt duidelijk de tweede lijn <i>La réponse définitive mentionne clairement la deuxième ligne</i>	9	5	
Klachten worden binnen uw Federale Administratie geanalyseerd en minimaal één keer per jaar is er een rapportering naar het directiecomité <i>Votre administration fédérale analyse les plaintes et en fait rapport au comité de direction au moins une fois par an</i>	12	1	1
Minimaal één maal per jaar wordt er binnen uw Federale Administratie een actieplan opgesteld om terugkerende klachten te vermijden en de dienstverlening te verbeteren <i>Un plan d'action est élaboré au moins une fois par an dans votre administration fédérale dans le but d'éviter les plaintes récurrentes et d'améliorer les services</i>	9	3	2
Uw Federale Administratie neemt deel aan het Federaal Netwerk Klachtenmanagement <i>Votre administration fédérale participe au Réseau fédéral de la Gestion des plaintes</i>	14		
Uw Federale Administratie rapporteert elk jaar de meest pertinente indicatoren in haar jaarverslag <i>Votre administration fédérale rapporte chaque année les indicateurs les plus pertinents dans son rapport annuel</i>	11	2	1
Uw Federale Administratie heeft een samenwerkingsprotocol (versie 18/06/2013) afgesloten met de Federale Ombudsman <i>Votre administration fédérale a conclu un protocole d'accord (version du 18/06/2013) avec le Médiateur fédéral</i>	8	6	

Resultaten Programmatorische Overheidsdiensten *Résultats des Services publics de programmation*

Onderstaande tabel geeft de resultaten weer voor de Programmatorische Overheidsdiensten.

Le tableau ci-dessous donne les résultats pour les Services publics de programmation.

Ontvangst van de klachten <i>Réception des plaintes</i>		2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
1.	Aantal ontvangen klachten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) in het jaar 2015 <i>Nombre de plaintes reçues via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) en 2015</i>	6	5
2.	Aantal klachten ontvangen van de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) die nog geen eerstelijnsbehandeling gekregen hadden <i>Nombre de plaintes reçues de la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P) qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une gestion de première ligne</i>	0	0
3.	Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (Regering, Parlement, Kabinet, ...) <i>Nombre de plaintes reçues du niveau politique (Gouvernement, Parlement, Cabinet...)</i>	0	0
4.	Aantal klachten voor een andere Federale Administratie <i>Nombre de plaintes pour une autre administration fédérale</i>	0	3
5.	Aantal klachten voor een Niet-Federale Administratie (partner, stakeholder, ander beleidsniveau, ...) <i>Nombre de plaintes pour une administration non fédérale (partenaire, partie prenante, autre niveau politique...)</i>	0	0
6.	Totaal aantal ontvangen klachten (=1+2+3-4-5) <i>Nombre total de plaintes reçues (=1+2+3-4-5)</i>	6	2
7.	Aantal vragen voor informatie via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) <i>Nombre de demandes d'information via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles)</i>	5	12
8.	Totaal aantal ontvangen berichten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) (=1+7) <i>Nombre total de messages reçus via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) (=1+7)</i>	11	17
Aantal ontvangen klachten (zie 6) per type kanaal <i>Nombre de plaintes reçues (voir 6) par type de canal</i>		2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
	Mondeling (onthaal) <i>Oral (accueil)</i>	0	0
	Brief en papieren klachtenformulier <i>Lettre et formulaire de plaintes sous forme papier</i>	1	0
	Telefoon <i>Téléphone</i>	0	0
	Fax <i>Fax</i>	0	0
	E-mail (extern en intern van collega's) <i>E-mail (externe ou interne de la part de collègues)</i>	0	0
	Online klachtenformulier <i>Formulaire de plaintes électronique</i>	5	2

Behandeling van de klachten <i>Traitement des plaintes</i>	2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde en dus terechte klachten <i>Nombre de plaintes fondées et donc légitimes</i>	2	2
Aantal nog openstaande klachten (ontvangen in 2015, maar nog in behandeling) <i>Nombre de plaintes encore à traiter (reçues en 2015, mais encore en traitement)</i>	0	0

Analyse van de klachten en rapportering <i>Analyse des plaintes et rapportage</i>	2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde klachten m.b.t. het gedrag van de behandelende ambtenaar <i>Nombre de plaintes fondées concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier</i>	0	0
Aantal gegronde klachten m.b.t. de kwaliteit van het product of de geleverde dienst <i>Nombre de plaintes fondées concernant la qualité des produits ou services</i>	0	0
Aantal gegronde klachten met betrekking tot de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement (procédure) des produits ou services</i>	2	2
Aantal gegronde klachten over de klachtenafhandeling <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement des plaintes</i>	0	0

Aantal gegronde klachten van de eerste naar de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) <i>Nombre de plaintes fondées qui vont de la première vers la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P)</i>	0	0
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State <i>Nombre de plaintes fondées qui font aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État</i>	0	0
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank <i>Nombre de plaintes fondées faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction</i>	0	0

Evaluatie Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013
Évaluation circulaire n° 626 du 14 mars 2013

Klachtencoördinator Coordinateur de plaintes	+	-	nvt s/o
Er werd een klachtencoördinator aangewezen <i>Un coordinateur de plaintes a été désigné</i>	2		
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn intern gecommuniceerd <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes ont fait l'objet d'une communication interne</i>	2		
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn beschikbaar op het intranet <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes sont disponibles sur l'intranet</i>	1	1	

Interne procedure klachtenmanagement Procédure interne de gestion des plaintes	+	-	nvt s/o
De interne procedure klachtenmanagement is beschreven <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été décrite</i>	2		
De interne procedure klachtenmanagement is gevalideerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été validée</i>	2		
De interne procedure klachtenmanagement is intern gecommuniceerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a fait l'objet d'une communication interne</i>	2		
De interne procedure klachtenmanagement is beschikbaar op het intranet <i>La procédure interne de gestion des plaintes est disponible sur l'intranet</i>	2		

Het logo Le logo	+	-	nvt s/o
Het logo (tekstballon en Baseline) is duidelijk zichtbaar op de contactpagina van de website <i>Le logo (infobulle et Baseline) est bien visible sur la page de contact du site web</i>	2		
Het logo (tekstballon en Baseline) en de verwijzing naar de klachtenprocedure zijn duidelijk opgenomen op de communicatie naar de klant toe bij het opleveren van het product of de dienst <i>Le logo (infobulle et Baseline) et la référence à la procédure de gestion des plaintes sont bien visibles dans la communication au client lors de la livraison du produit ou du service</i>	1	1	

De website Le site web	+	-	nvt s/o
Op de website staat waarom uw Federale Administratie aan klachtenmanagement doet <i>La raison pour laquelle votre administration fédérale a décidé de mettre en œuvre la gestion des plaintes est indiquée sur le site web</i>	2		
Op de website staat wat er verstaan wordt onder een klacht <i>La définition d'une plainte est renseignée sur le site web</i>	2		
Op de website staat wat de klachtenprocedure is <i>La procédure à suivre est renseignée sur le site web</i>	2		
Op de website staat wat de termijnen zijn in het kader van de klachtenbehandeling <i>Les délais de traitement des plaintes sont mentionnés sur le site web</i>	1	1	
Op de website wordt duidelijk uitgelegd wat het verschil is tussen een klacht en een beroep <i>La différence entre une plainte et un recours est clairement expliquée sur le site web</i>		1	1
Op de website staat duidelijk de vermelding naar de tweede lijn <i>La deuxième ligne est clairement renseignée sur le site web</i>	2		

De folder en de affiche Le dépliant et l'affiche	+	-	nvt s/o
Op de website staat de elektronische versie van de folder klachtenmanagement (conform template) <i>La version électronique du dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) se trouve sur le site web</i>	1		1
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	1		1
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>			2
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	1		1
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>			2

Elementen van goed klachtenbeheer Éléments d'une bonne gestion des plaintes	+	-	nvt s/o
Uw Federale Administratie maakt gebruik van een klachtenformulier <i>Votre administration fédérale utilise un formulaire de plaintes</i>	2		
Elke klacht wordt geregistreerd <i>Chaque plainte est enregistrée</i>	2		
Elke klacht krijgt een uniek nummer <i>Chaque plainte se voit attribuer un numéro unique</i>	2		
Er wordt steeds een ontvangstbevestiging verzonden <i>Un accusé de réception est toujours envoyé</i>	2		
Het definitieve antwoord op de klacht, vermeldt duidelijk de tweede lijn <i>La réponse définitive mentionne clairement la deuxième ligne</i>	1	1	
Klachten worden binnen uw Federale Administratie geanalyseerd en minimaal één keer per jaar is er een rapportering naar het directiecomité <i>Votre administration fédérale analyse les plaintes et en fait rapport au comité de direction au moins une fois par an</i>	2		
Minimaal één maal per jaar wordt er binnen uw Federale Administratie een actieplan opgesteld om terugkerende klachten te vermijden en de dienstverlening te verbeteren <i>Un plan d'action est élaboré au moins une fois par an dans votre administration fédérale dans le but d'éviter les plaintes récurrentes et d'améliorer les services</i>	2		
Uw Federale Administratie neemt deel aan het Federaal Netwerk Klachtenmanagement <i>Votre administration fédérale participe au Réseau fédéral de la Gestion des plaintes</i>	2		
Uw Federale Administratie rapporteert elk jaar de meest pertinente indicatoren in haar jaarverslag <i>Votre administration fédérale rapporte chaque année les indicateurs les plus pertinents dans son rapport annuel</i>		2	
Uw Federale Administratie heeft een samenwerkingsprotocol (versie 18/06/2013) afgesloten met de Federale Ombudsman <i>Votre administration fédérale a conclu un protocole d'accord (version du 18/06/2013) avec le Médiateur fédéral</i>	1	1	

Resultaten Instellingen van Openbaar Nut

Résultats des Organismes d'intérêt public

Onderstaande tabel geeft de resultaten weer voor de Instellingen van Openbaar Nut. Het betreft de cijfers van 16 van de 17 Federale Administraties die op dit moment deel uitmaken van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement.

Le tableau ci-dessous donne les résultats pour les Organismes d'intérêt public. Il s'agit ici des chiffres de 16 des 17 administrations fédérales qui sont actuellement membres du Réseau fédéral Gestion des plaintes.

Ontvangst van de klachten <i>Réception des plaintes</i>		2015 2015	2014 2014
1. Aantal ontvangen klachten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) in het jaar 2015 <i>Nombre de plaintes reçues via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) en 2015</i>		756	548
2. Aantal klachten ontvangen van de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) die nog geen eerstelijnsbehandeling gekregen hadden <i>Nombre de plaintes reçues de la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P) qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une gestion de première ligne</i>		50	8
3. Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (Regering, Parlement, Kabinet, ...) <i>Nombre de plaintes reçues du niveau politique (Gouvernement, Parlement, Cabinet...)</i>		3	10
4. Aantal klachten voor een andere Federale Administratie <i>Nombre de plaintes pour une autre administration fédérale</i>		28	14
5. Aantal klachten voor een Niet-Federale Administratie (partner, stakeholder, ander beleidsniveau, ...) <i>Nombre de plaintes pour une administration non fédérale (partenaire, partie prenante, autre niveau politique...)</i>		158	56
6. Totaal aantal ontvangen klachten (=1+2+3-4-5) <i>Nombre total de plaintes reçues (=1+2+3-4-5)</i>		623	496
7. Aantal vragen voor informatie via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) <i>Nombre de demandes d'information via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles)</i>		292	259
8. Totaal aantal ontvangen berichten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) (=1+7) <i>Nombre total de messages reçus via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) (=1+7)</i>		1048	807
Aantal ontvangen klachten (zie 6) per type kanaal <i>Nombre de plaintes reçues (voir 6) par type de canal</i>		2015 2015	2014 2014
	Mondeling (onthaal) <i>Oral (accueil)</i>	2	7
	Brief en papieren klachtenformulier <i>Lettre et formulaire de plaintes sous forme papier</i>	150	203
	Telefoon <i>Téléphone</i>	4	0
	Fax <i>Fax</i>	3	1
	E-mail (extern en intern van collega's) <i>E-mail (externe ou interne de la part de collègues)</i>	385	79
	Online klachtenformulier <i>Formulaire de plaintes électronique</i>	79	206

Behandeling van de klachten <i>Traitement des plaintes</i>	2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde en dus terechte klachten <i>Nombre de plaintes fondées et donc légitimes</i>	229	182
Aantal nog openstaande klachten (ontvangen in 2015, maar nog in behandeling) <i>Nombre de plaintes encore à traiter (reçues en 2015, mais encore en traitement)</i>	54	74

Analyse van de klachten en rapportering <i>Analyse des plaintes et rapportage</i>	2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde klachten m.b.t. het gedrag van de behandelende ambtenaar <i>Nombre de plaintes fondées concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier</i>	10	7
Aantal gegronde klachten m.b.t. de kwaliteit van het product of de geleverde dienst <i>Nombre de plaintes fondées concernant la qualité des produits ou services</i>	93	91
Aantal gegronde klachten met betrekking tot de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement (procédure) des produits ou services</i>	125	84
Aantal gegronde klachten over de klachtenafhandeling <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement des plaintes</i>	1	0

Aantal gegronde klachten van de eerste naar de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) <i>Nombre de plaintes fondées qui vont de la première vers la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P)</i>	15	2
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State <i>Nombre de plaintes fondées qui font aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État</i>	0	0
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank <i>Nombre de plaintes fondées faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction</i>	1	1

Evaluatie Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013
Évaluation circulaire n° 626 du 14 mars 2013

Klachtencoördinator Coordinateur de plaintes	+	-	nvt s/o
Er werd een klachtencoördinator aangewezen <i>Un coordinateur de plaintes a été désigné</i>	14	1	
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn intern gecommuniceerd <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes ont fait l'objet d'une communication interne</i>	13	2	
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn beschikbaar op het intranet <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes sont disponibles sur l'intranet</i>	9	5	

Interne procedure klachtenmanagement Procédure interne de gestion des plaintes	+	-	nvt s/o
De interne procedure klachtenmanagement is beschreven <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été décrite</i>	11	4	
De interne procedure klachtenmanagement is gevalideerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été validée</i>	11	4	
De interne procedure klachtenmanagement is intern gecommuniceerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a fait l'objet d'une communication interne</i>	12	3	
De interne procedure klachtenmanagement is beschikbaar op het intranet <i>La procédure interne de gestion des plaintes est disponible sur l'intranet</i>	8	7	

Het logo Le logo	+	-	nvt s/o
Het logo (tekstballon en Baseline) is duidelijk zichtbaar op de contactpagina van de website <i>Le logo (infobulle et Baseline) est bien visible sur la page de contact du site web</i>	9	5	1
Het logo (tekstballon en Baseline) en de verwijzing naar de klachtenprocedure zijn duidelijk opgenomen op de communicatie naar de klant toe bij het opleveren van het product of de dienst <i>Le logo (infobulle et Baseline) et la référence à la procédure de gestion des plaintes sont bien visibles dans la communication au client lors de la livraison du produit ou du service</i>	4	9	2

De website Le site web	+	-	nvt s/o
Op de website staat waarom uw Federale Administratie aan klachtenmanagement doet <i>La raison pour laquelle votre administration fédérale a décidé de mettre en œuvre la gestion des plaintes est indiquée sur le site web</i>	9	6	
Op de website staat wat er verstaan wordt onder een klacht <i>La définition d'une plainte est renseignée sur le site web</i>	7	8	
Op de website staat wat de klachtenprocedure is <i>La procédure à suivre est renseignée sur le site web</i>	8	7	
Op de website staat wat de termijnen zijn in het kader van de klachtenbehandeling <i>Les délais de traitement des plaintes sont mentionnés sur le site web</i>	7	8	
Op de website wordt duidelijk uitgelegd wat het verschil is tussen een klacht en een beroep <i>La différence entre une plainte et un recours est clairement expliquée sur le site web</i>	5	10	
Op de website staat duidelijk de vermelding naar de tweede lijn <i>La deuxième ligne est clairement renseignée sur le site web</i>	6	9	

De folder en de affiche Le dépliant et l'affiche	+	-	nvt s/o
Op de website staat de elektronische versie van de folder klachtenmanagement (conform template) <i>La version électronique du dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) se trouve sur le site web</i>	2	12	1
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	5	9	1
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>	1	7	7
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	4	10	1
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>	1	7	7

Elementen van goed klachtenbeheer Éléments d'une bonne gestion des plaintes	+	-	nvt s/o
Uw Federale Administratie maakt gebruik van een klachtenformulier <i>Votre administration fédérale utilise un formulaire de plaintes</i>	9	6	
Elke klacht wordt geregistreerd <i>Chaque plainte est enregistrée</i>	14	1	
Elke klacht krijgt een uniek nummer <i>Chaque plainte se voit attribuer un numéro unique</i>	11	4	
Er wordt steeds een ontvangstbevestiging verzonden <i>Un accusé de réception est toujours envoyé</i>	13	2	
Het definitieve antwoord op de klacht, vermeldt duidelijk de tweede lijn <i>La réponse définitive mentionne clairement la deuxième ligne</i>	9	6	
Klachten worden binnen uw Federale Administratie geanalyseerd en minimaal één keer per jaar is er een rapportering naar het directiecomité <i>Votre administration fédérale analyse les plaintes et en fait rapport au comité de direction au moins une fois par an</i>	13	2	
Minimaal één maal per jaar wordt er binnen uw Federale Administratie een actieplan opgesteld om terugkerende klachten te vermijden en de dienstverlening te verbeteren <i>Un plan d'action est élaboré au moins une fois par an dans votre administration fédérale dans le but d'éviter les plaintes récurrentes et d'améliorer les services</i>	10	5	
Uw Federale Administratie neemt deel aan het Federaal Netwerk Klachtenmanagement <i>Votre administration fédérale participe au Réseau fédéral de la Gestion des plaintes</i>	11	4	
Uw Federale Administratie rapporteert elk jaar de meest pertinente indicatoren in haar jaarverslag <i>Votre administration fédérale rapporte chaque année les indicateurs les plus pertinents dans son rapport annuel</i>	6	9	
Uw Federale Administratie heeft een samenwerkingsprotocol (versie 18/06/2013) afgesloten met de Federale Ombudsman <i>Votre administration fédérale a conclu un protocole d'accord (version du 18/06/2013) avec le Médiateur fédéral</i>	6	9	

Resultaten Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid

Résultats des Institutions publiques de sécurité sociale

Onderstaande tabel geeft de resultaten weer voor de Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid. De cijfers hebben betrekking op de 15 Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid. De cijfers van 2014 hebben betrekking op 13 van de 15 Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid. Deze met * hebben betrekking op 14 van de 15 Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid.

*Le tableau ci-dessous donne les résultats pour les Institutions publiques de sécurité sociale. Il s'agit ici des chiffres des 15 Institutions publiques de sécurité sociale. Les chiffres de 2014 donne les résultats pour 13 des 15 Institutions publiques de sécurité sociale. Les chiffres avec * sont des chiffres de 14 des 15 Institutions publiques de sécurité sociale.*

Ontvangst van de klachten <i>Réception des plaintes</i>		2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
1.	Aantal ontvangen klachten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) in het jaar 2015 <i>Nombre de plaintes reçues via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) en 2015</i>	3157	3292*
2.	Aantal klachten ontvangen van de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) die nog geen eerstelijnsbehandeling gekregen hadden <i>Nombre de plaintes reçues de la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P) qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une gestion de première ligne</i>	333	232*
3.	Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (Regering, Parlement, Kabinet, ...) <i>Nombre de plaintes reçues du niveau politique (Gouvernement, Parlement, Cabinet...)</i>	34	100
4.	Aantal klachten voor een andere Federale Administratie <i>Nombre de plaintes pour une autre administration fédérale</i>	105	26
5.	Aantal klachten voor een Niet-Federale Administratie (partner, stakeholder, ander beleidsniveau, ...) <i>Nombre de plaintes pour une administration non fédérale (partenaire, partie prenante, autre niveau politique...)</i>	0	4
6.	Totaal aantal ontvangen klachten (=1+2+3-4-5) <i>Nombre total de plaintes reçues (=1+2+3-4-5)</i>	3419	3594*
7.	Aantal vragen voor informatie via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) <i>Nombre de demandes d'information via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles)</i>	989	252
8.	Totaal aantal ontvangen berichten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) (=1+7) <i>Nombre total de messages reçus via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) (=1+7)</i>	4146	3508
Aantal ontvangen klachten (zie 6) per type kanaal <i>Nombre de plaintes reçues (voir 6) par type de canal</i>		2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
	Mondeling (onthaal) <i>Oral (accueil)</i>	7	6
	Brief en papieren klachtenformulier <i>Lettre et formulaire de plaintes sous forme papier</i>	1009	1199
	Telefoon <i>Téléphone</i>	37	69
	Fax <i>Fax</i>	3	1
	E-mail (extern en intern van collega's) <i>E-mail (externe ou interne de la part de collègues)</i>	957	1077
	Online klachtenformulier <i>Formulaire de plaintes électronique</i>	1406	1202

Behandeling van de klachten <i>Traitement des plaintes</i>	2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde en dus terechte klachten <i>Nombre de plaintes fondées et donc légitimes</i>	1229	1255
Aantal nog openstaande klachten (ontvangen in 2015, maar nog in behandeling) <i>Nombre de plaintes encore à traiter (reçues en 2015, mais encore en traitement)</i>	287	186*

Analyse van de klachten en rapportering <i>Analyse des plaintes et rapportage</i>	2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde klachten m.b.t. het gedrag van de behandelende ambtenaar <i>Nombre de plaintes fondées concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier</i>	80	90
Aantal gegronde klachten m.b.t. de kwaliteit van het product of de geleverde dienst <i>Nombre de plaintes fondées concernant la qualité des produits ou services</i>	630	630
Aantal gegronde klachten met betrekking tot de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement (procédure) des produits ou services</i>	508	526
Aantal gegronde klachten over de klachtenafhandeling <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement des plaintes</i>	11	9

Aantal gegronde klachten van de eerste naar de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) <i>Nombre de plaintes fondées qui vont de la première vers la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P)</i>	17	17
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State <i>Nombre de plaintes fondées qui font aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État</i>	0	0
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank <i>Nombre de plaintes fondées faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction</i>	1	2

Evaluatie Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013
Évaluation circulaire n° 626 du 14 mars 2013

Klachtencoördinator Coordinateur de plaintes	+	-	nvt s/o
Er werd een klachtencoördinator aangewezen <i>Un coordinateur de plaintes a été désigné</i>	15		
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn intern gecommuniceerd <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes ont fait l'objet d'une communication interne</i>	13	2	
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn beschikbaar op het intranet <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes sont disponibles sur l'intranet</i>	12	2	1

Interne procedure klachtenmanagement Procédure interne de gestion des plaintes	+	-	nvt s/o
De interne procedure klachtenmanagement is beschreven <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été décrite</i>	12	3	
De interne procedure klachtenmanagement is gevalideerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été validée</i>	14	1	
De interne procedure klachtenmanagement is intern gecommuniceerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a fait l'objet d'une communication interne</i>	14	1	
De interne procedure klachtenmanagement is beschikbaar op het intranet <i>La procédure interne de gestion des plaintes est disponible sur l'intranet</i>	10	4	1

Het logo Le logo	+	-	nvt s/o
Het logo (tekstballon en Baseline) is duidelijk zichtbaar op de contactpagina van de website <i>Le logo (infobulle et Baseline) est bien visible sur la page de contact du site web</i>	12	3	
Het logo (tekstballon en Baseline) en de verwijzing naar de klachtenprocedure zijn duidelijk opgenomen op de communicatie naar de klant toe bij het opleveren van het product of de dienst <i>Le logo (infobulle et Baseline) et la référence à la procédure de gestion des plaintes sont bien visibles dans la communication au client lors de la livraison du produit ou du service</i>	3	12	

De website Le site web	+	-	nvt s/o
Op de website staat waarom uw Federale Administratie aan klachtenmanagement doet <i>La raison pour laquelle votre administration fédérale a décidé de mettre en œuvre la gestion des plaintes est indiquée sur le site web</i>	11	4	
Op de website staat wat er verstaan wordt onder een klacht <i>La définition d'une plainte est renseignée sur le site web</i>	11	4	
Op de website staat wat de klachtenprocedure is <i>La procédure à suivre est renseignée sur le site web</i>	14	1	
Op de website staat wat de termijnen zijn in het kader van de klachtenbehandeling <i>Les délais de traitement des plaintes sont mentionnés sur le site web</i>	14	1	
Op de website wordt duidelijk uitgelegd wat het verschil is tussen een klacht en een beroep <i>La différence entre une plainte et un recours est clairement expliquée sur le site web</i>	6	9	
Op de website staat duidelijk de vermelding naar de tweede lijn <i>La deuxième ligne est clairement renseignée sur le site web</i>	11	4	

De folder en de affiche <i>Le dépliant et l'affiche</i>	+	-	nvt s/o
Op de website staat de elektronische versie van de folder klachtenmanagement (conform template) <i>La version électronique du dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) se trouve sur le site web</i>	5	10	
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	6	9	
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>	5	7	3
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	3	12	
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>	4	8	3

Elementen van goed klachtenbeheer <i>Éléments d'une bonne gestion des plaintes</i>	+	-	nvt s/o
Uw Federale Administratie maakt gebruik van een klachtenformulier <i>Votre administration fédérale utilise un formulaire de plaintes</i>	11	4	
Elke klacht wordt geregistreerd <i>Chaque plainte est enregistrée</i>	15		
Elke klacht krijgt een uniek nummer <i>Chaque plainte se voit attribuer un numéro unique</i>	13	2	
Er wordt steeds een ontvangstbevestiging verzonden <i>Un accusé de réception est toujours envoyé</i>	10	5	
Het definitieve antwoord op de klacht, vermeldt duidelijk de tweede lijn <i>La réponse définitive mentionne clairement la deuxième ligne</i>	10	5	
Klachten worden binnen uw Federale Administratie geanalyseerd en minimaal één keer per jaar is er een rapportering naar het directiecomité <i>Votre administration fédérale analyse les plaintes et en fait rapport au comité de direction au moins une fois par an</i>	15		
Minimaal één maal per jaar wordt er binnen uw Federale Administratie een actieplan opgesteld om terugkerende klachten te vermijden en de dienstverlening te verbeteren <i>Un plan d'action est élaboré au moins une fois par an dans votre administration fédérale dans le but d'éviter les plaintes récurrentes et d'améliorer les services</i>	11	4	
Uw Federale Administratie neemt deel aan het Federaal Netwerk Klachtenmanagement <i>Votre administration fédérale participe au Réseau fédéral de la Gestion des plaintes</i>	13	2	
Uw Federale Administratie rapporteert elk jaar de meest pertinente indicatoren in haar jaarverslag <i>Votre administration fédérale rapporte chaque année les indicateurs les plus pertinents dans son rapport annuel</i>	9	6	
Uw Federale Administratie heeft een samenwerkingsprotocol (versie 18/06/2013) afgesloten met de Federale Ombudsman <i>Votre administration fédérale a conclu un protocole d'accord (version du 18/06/2013) avec le Médiateur fédéral</i>	5	10	

Resultaten Wetenschappelijke Instellingen

Résultats des Établissements scientifiques

Onderstaande tabel geeft de resultaten weer voor de Wetenschappelijke Instellingen. Deze groep telt 14 vertegenwoordigers in het Federaal Netwerk Klachtenmanagement.

Le tableau ci-dessous donne les résultats pour les Établissements scientifiques. Ce groupe compte 14 représentants du Réseau fédéral Gestion des plaintes.

Ontvangst van de klachten <i>Réception des plaintes</i>		2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
1. Aantal ontvangen klachten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) in het jaar 2015 <i>Nombre de plaintes reçues via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) en 2015</i>		295	331
2. Aantal klachten ontvangen van de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) die nog geen eerstelijnsbehandeling gekregen hadden <i>Nombre de plaintes reçues de la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P) qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une gestion de première ligne</i>		0	3
3. Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (Regering, Parlement, Kabinet, ...) <i>Nombre de plaintes reçues du niveau politique (Gouvernement, Parlement, Cabinet...)</i>		0	1
4. Aantal klachten voor een andere Federale Administratie <i>Nombre de plaintes pour une autre administration fédérale</i>		1	2
5. Aantal klachten voor een Niet-Federale Administratie (partner, stakeholder, ander beleidsniveau, ...) <i>Nombre de plaintes pour une administration non fédérale (partenaire, partie prenante, autre niveau politique...)</i>		1	8
6. Totaal aantal ontvangen klachten (=1+2+3-4-5) <i>Nombre total de plaintes reçues (=1+2+3-4-5)</i>		293	325
7. Aantal vragen voor informatie via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) <i>Nombre de demandes d'information via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles)</i>		27	29
8. Totaal aantal ontvangen berichten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) (=1+7) <i>Nombre total de messages reçus via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) (=1+7)</i>		322	360
Aantal ontvangen klachten (zie 6) per type kanaal <i>Nombre de plaintes reçues (voir 6) par type de canal</i>		2015 <i>2015</i>	2014 <i>2014</i>
	Mondeling (onthaal) <i>Oral (accueil)</i>	3	2
	Brief en papieren klachtenformulier <i>Lettre et formulaire de plaintes sous forme papier</i>	92	115
	Telefoon <i>Téléphone</i>	6	5
	Fax <i>Fax</i>	0	0
	E-mail (extern en intern van collega's) <i>E-mail (externe ou interne de la part de collègues)</i>	120	120
	Online klachtenformulier <i>Formulaire de plaintes électronique</i>	72	83

Behandeling van de klachten <i>Traitement des plaintes</i>	2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde en dus terechte klachten <i>Nombre de plaintes fondées et donc légitimes</i>	248	274
Aantal nog openstaande klachten (ontvangen in 2015, maar nog in behandeling) <i>Nombre de plaintes encore à traiter (reçues en 2015, mais encore en traitement)</i>	37	65

Analyse van de klachten en rapportering <i>Analyse des plaintes et rapportage</i>	2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde klachten m.b.t. het gedrag van de behandelende ambtenaar <i>Nombre de plaintes fondées concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier</i>	13	7
Aantal gegronde klachten m.b.t. de kwaliteit van het product of de geleverde dienst <i>Nombre de plaintes fondées concernant la qualité des produits ou services</i>	203	226
Aantal gegronde klachten met betrekking tot de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement (procédure) des produits ou services</i>	30	40
Aantal gegronde klachten over de klachtenafhandeling <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement des plaintes</i>	2	1

Aantal gegronde klachten van de eerste naar de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) <i>Nombre de plaintes fondées qui vont de la première vers la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P)</i>	0	2
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State <i>Nombre de plaintes fondées qui font aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État</i>	0	0
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank <i>Nombre de plaintes fondées faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction</i>	0	0

Evaluatie Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013
Évaluation circulaire n° 626 du 14 mars 2013

Klachtencoördinator Coordinateur de plaintes	+	-	nvt s/o
Er werd een klachtencoördinator aangewezen <i>Un coordinateur de plaintes a été désigné</i>	13	1	
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn intern gecommuniceerd <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes ont fait l'objet d'une communication interne</i>	12	2	
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn beschikbaar op het intranet <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes sont disponibles sur l'intranet</i>	8	4	2

Interne procedure klachtenmanagement Procédure interne de gestion des plaintes	+	-	nvt s/o
De interne procedure klachtenmanagement is beschreven <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été décrite</i>	13	1	
De interne procedure klachtenmanagement is gevalideerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été validée</i>	13	1	
De interne procedure klachtenmanagement is intern gecommuniceerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a fait l'objet d'une communication interne</i>	13	1	
De interne procedure klachtenmanagement is beschikbaar op het intranet <i>La procédure interne de gestion des plaintes est disponible sur l'intranet</i>	9	3	2

Het logo Le logo	+	-	nvt s/o
Het logo (tekstballon en Baseline) is duidelijk zichtbaar op de contactpagina van de website <i>Le logo (infobulle et Baseline) est bien visible sur la page de contact du site web</i>	12	2	
Het logo (tekstballon en Baseline) en de verwijzing naar de klachtenprocedure zijn duidelijk opgenomen op de communicatie naar de klant toe bij het opleveren van het product of de dienst <i>Le logo (infobulle et Baseline) et la référence à la procédure de gestion des plaintes sont bien visibles dans la communication au client lors de la livraison du produit ou du service</i>	6	6	2

De website Le site web	+	-	nvt s/o
Op de website staat waarom uw Federale Administratie aan klachtenmanagement doet <i>La raison pour laquelle votre administration fédérale a décidé de mettre en œuvre la gestion des plaintes est indiquée sur le site web</i>	11	3	
Op de website staat wat er verstaan wordt onder een klacht <i>La définition d'une plainte est renseignée sur le site web</i>	8	6	
Op de website staat wat de klachtenprocedure is <i>La procédure à suivre est renseignée sur le site web</i>	12	2	
Op de website staat wat de termijnen zijn in het kader van de klachtenbehandeling <i>Les délais de traitement des plaintes sont mentionnés sur le site web</i>	13	1	
Op de website wordt duidelijk uitgelegd wat het verschil is tussen een klacht en een beroep <i>La différence entre une plainte et un recours est clairement expliquée sur le site web</i>	5	6	3
Op de website staat duidelijk de vermelding naar de tweede lijn <i>La deuxième ligne est clairement renseignée sur le site web</i>	12	2	

De folder en de affiche Le dépliant et l'affiche	+	-	nvt s/o
Op de website staat de elektronische versie van de folder klachtenmanagement (conform template) <i>La version électronique du dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) se trouve sur le site web</i>	2	12	
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	2	12	
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>	1	9	4
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>	3	11	
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>	1	9	4

Elementen van goed klachtenbeheer Éléments d'une bonne gestion des plaintes	+	-	nvt s/o
Uw Federale Administratie maakt gebruik van een klachtenformulier <i>Votre administration fédérale utilise un formulaire de plaintes</i>	13	1	
Elke klacht wordt geregistreerd <i>Chaque plainte est enregistrée</i>	14		
Elke klacht krijgt een uniek nummer <i>Chaque plainte se voit attribuer un numéro unique</i>	13	1	
Er wordt steeds een ontvangstbevestiging verzonden <i>Un accusé de réception est toujours envoyé</i>	13	1	
Het definitieve antwoord op de klacht, vermeldt duidelijk de tweede lijn <i>La réponse définitive mentionne clairement la deuxième ligne</i>	8	6	
Klachten worden binnen uw Federale Administratie geanalyseerd en minimaal één keer per jaar is er een rapportering naar het directiecomité <i>Votre administration fédérale analyse les plaintes et en fait rapport au comité de direction au moins une fois par an</i>	13	1	
Minimaal één maal per jaar wordt er binnen uw Federale Administratie een actieplan opgesteld om terugkerende klachten te vermijden en de dienstverlening te verbeteren <i>Un plan d'action est élaboré au moins une fois par an dans votre administration fédérale dans le but d'éviter les plaintes récurrentes et d'améliorer les services</i>	9	5	
Uw Federale Administratie neemt deel aan het Federaal Netwerk Klachtenmanagement <i>Votre administration fédérale participe au Réseau fédéral de la Gestion des plaintes</i>	11	3	
Uw Federale Administratie rapporteert elk jaar de meest pertinente indicatoren in haar jaarverslag <i>Votre administration fédérale rapporte chaque année les indicateurs les plus pertinents dans son rapport annuel</i>	7	7	
Uw Federale Administratie heeft een samenwerkingsprotocol (versie 18/06/2013) afgesloten met de Federale Ombudsman <i>Votre administration fédérale a conclu un protocole d'accord (version du 18/06/2013) avec le Médiateur fédéral</i>		14	

Andere Organisaties

Autres organisations

Onderstaande tabel geeft de resultaten weer voor de laatste groep, zijnde Andere Organisaties. Deze groep bestaat uit 6 organisaties. 5 onder hen leverden cijfers aan voor het jaar 2015. In 2014 bestond deze groep uit 7 organisaties en leverden 3 organisaties cijfers aan voor het jaar 2014.

Le tableau ci-dessous donne les résultats pour le dernier groupe, à savoir les autres organisations. Ce groupe comprend 6 organisations. 5 d'entre elles ont fourni des chiffres pour 2015. En 2014, ce groupe comptait 7 organisations et 3 d'entre elles ont fourni des chiffres pour 2014.

Ontvangst van de klachten Réception des plaintes	2015 2015	2014 2014
1. Aantal ontvangen klachten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) in het jaar 2015 <i>Nombre de plaintes reçues via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) en 2015</i>	188	197
2. Aantal klachten ontvangen van de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) die nog geen eerstelijnsbehandeling gekregen hadden <i>Nombre de plaintes reçues de la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P) qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une gestion de première ligne</i>	0	0
3. Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (Regering, Parlement, Kabinet, ...) <i>Nombre de plaintes reçues du niveau politique (Gouvernement, Parlement, Cabinet...)</i>	0	0
4. Aantal klachten voor een andere Federale Administratie <i>Nombre de plaintes pour une autre administration fédérale</i>	1	0
5. Aantal klachten voor een Niet-Federale Administratie (partner, stakeholder, ander beleidsniveau, ...) <i>Nombre de plaintes pour une administration non fédérale (partenaire, partie prenante, autre niveau politique...)</i>	10	9
6. Totaal aantal ontvangen klachten (=1+2+3-4-5) Nombre total de plaintes reçues (=1+2+3-4-5)	177	188

7. Aantal vragen voor informatie via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) <i>Nombre de demandes d'information via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles)</i>	14	1
8. Totaal aantal ontvangen berichten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) (=1+7) Nombre total de messages reçus via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) (=1+7)	202	198

Aantal ontvangen klachten (zie 6) per type kanaal Nombre de plaintes reçues (voir 6) par type de canal	2015 2015	2014 2014
Mondeling (onthaal) <i>Oral (accueil)</i>	1	2
Brief en papieren klachtenformulier <i>Lettre et formulaire de plaintes sous forme papier</i>	53	67
Telefoon <i>Téléphone</i>	5	7
Fax <i>Fax</i>	1	0
E-mail (extern en intern van collega's) <i>E-mail (externe ou interne de la part de collègues)</i>	73	77
Online klachtenformulier <i>Formulaire de plaintes électronique</i>	44	35

Behandeling van de klachten <i>Traitement des plaintes</i>	2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde en dus terechte klachten <i>Nombre de plaintes fondées et donc légitimes</i>	56	43
Aantal nog openstaande klachten (ontvangen in 2015, maar nog in behandeling) <i>Nombre de plaintes encore à traiter (reçues en 2015, mais encore en traitement)</i>	2	0

Analyse van de klachten en rapportering <i>Analyse des plaintes et rapportage</i>	2015 2015	2014 2014
Aantal gegronde klachten m.b.t. het gedrag van de behandelende ambtenaar <i>Nombre de plaintes fondées concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier</i>	0	6
Aantal gegronde klachten m.b.t. de kwaliteit van het product of de geleverde dienst <i>Nombre de plaintes fondées concernant la qualité des produits ou services</i>	56	37
Aantal gegronde klachten met betrekking tot de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement (procédure) des produits ou services</i>	0	0
Aantal gegronde klachten over de klachtenafhandeling <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement des plaintes</i>	0	0

Aantal gegronde klachten van de eerste naar de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) <i>Nombre de plaintes fondées qui vont de la première vers la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P)</i>	0	0
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State <i>Nombre de plaintes fondées qui font aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État</i>	0	0
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank <i>Nombre de plaintes fondées faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction</i>	0	0

Evaluatie Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013
Évaluation circulaire n° 626 du 14 mars 2013

Klachtencoördinator Coordinateur de plaintes	+	-	nvt s/o
Er werd een klachtencoördinator aangewezen <i>Un coordinateur de plaintes a été désigné</i>	4	1	
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn intern gecommuniceerd <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes ont fait l'objet d'une communication interne</i>	3	2	
De persoonsgegevens en rol van de klachtencoördinator zijn beschikbaar op het intranet <i>Les données personnelles et le rôle du coordinateur de plaintes sont disponibles sur l'intranet</i>	3	2	

Interne procedure klachtenmanagement Procédure interne de gestion des plaintes	+	-	nvt s/o
De interne procedure klachtenmanagement is beschreven <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été décrite</i>	3	2	
De interne procedure klachtenmanagement is gevalideerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a été validée</i>	3	2	
De interne procedure klachtenmanagement is intern gecommuniceerd <i>La procédure interne de gestion des plaintes a fait l'objet d'une communication interne</i>	3	2	
De interne procedure klachtenmanagement is beschikbaar op het intranet <i>La procédure interne de gestion des plaintes est disponible sur l'intranet</i>	3	2	

Het logo Le logo	+	-	nvt s/o
Het logo (tekstballon en Baseline) is duidelijk zichtbaar op de contactpagina van de website <i>Le logo (infobulle et Baseline) est bien visible sur la page de contact du site web</i>	2	3	
Het logo (tekstballon en Baseline) en de verwijzing naar de klachtenprocedure zijn duidelijk opgenomen op de communicatie naar de klant toe bij het opleveren van het product of de dienst <i>Le logo (infobulle et Baseline) et la référence à la procédure de gestion des plaintes sont bien visibles dans la communication au client lors de la livraison du produit ou du service</i>		5	

De website Le site web	+	-	nvt s/o
Op de website staat waarom uw Federale Administratie aan klachtenmanagement doet <i>La raison pour laquelle votre administration fédérale a décidé de mettre en œuvre la gestion des plaintes est indiquée sur le site web</i>	2	3	
Op de website staat wat er verstaan wordt onder een klacht <i>La définition d'une plainte est renseignée sur le site web</i>	2	3	
Op de website staat wat de klachtenprocedure is <i>La procédure à suivre est renseignée sur le site web</i>	2	3	
Op de website staat wat de termijnen zijn in het kader van de klachtenbehandeling <i>Les délais de traitement des plaintes sont mentionnés sur le site web</i>	1	4	
Op de website wordt duidelijk uitgelegd wat het verschil is tussen een klacht en een beroep <i>La différence entre une plainte et un recours est clairement expliquée sur le site web</i>	1	4	
Op de website staat duidelijk de vermelding naar de tweede lijn <i>La deuxième ligne est clairement renseignée sur le site web</i>	1	4	

De folder en de affiche <i>Le dépliant et l'affiche</i>	+	-	nvt s/o
Op de website staat de elektronische versie van de folder klachtenmanagement (conform template) <i>La version électronique du dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) se trouve sur le site web</i>	1	4	
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>		4	1
De folder klachtenmanagement (conform template) is beschikbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>Le dépliant sur la gestion des plaintes (conforme au template) est disponible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>		2	3
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan het centraal onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à l'accueil central de votre administration fédérale</i>		4	1
De affiche klachtenmanagement (conform template) is zichtbaar aan elk decentraal (binnenlands of buitenlands) onthaal van uw Federale Administratie <i>L'affiche sur la gestion des plaintes (conforme au template) est visible à chaque accueil décentralisé (en Belgique ou à l'étranger) de votre administration fédérale</i>		2	3

Elementen van goed klachtenbeheer <i>Éléments d'une bonne gestion des plaintes</i>	+	-	nvt s/o
Uw Federale Administratie maakt gebruik van een klachtenformulier <i>Votre administration fédérale utilise un formulaire de plaintes</i>	3	2	
Elke klacht wordt geregistreerd <i>Chaque plainte est enregistrée</i>	3	2	
Elke klacht krijgt een uniek nummer <i>Chaque plainte se voit attribuer un numéro unique</i>	3	2	
Er wordt steeds een ontvangstbevestiging verzonden <i>Un accusé de réception est toujours envoyé</i>	3	2	
Het definitieve antwoord op de klacht, vermeldt duidelijk de tweede lijn <i>La réponse définitive mentionne clairement la deuxième ligne</i>	1	4	
Klachten worden binnen uw Federale Administratie geanalyseerd en minimaal één keer per jaar is er een rapportering naar het directiecomité <i>Votre administration fédérale analyse les plaintes et en fait rapport au comité de direction au moins une fois par an</i>	4	1	
Minimaal één maal per jaar wordt er binnen uw Federale Administratie een actieplan opgesteld om terugkerende klachten te vermijden en de dienstverlening te verbeteren <i>Un plan d'action est élaboré au moins une fois par an dans votre administration fédérale dans le but d'éviter les plaintes récurrentes et d'améliorer les services</i>	2	3	
Uw Federale Administratie neemt deel aan het Federaal Netwerk Klachtenmanagement <i>Votre administration fédérale participe au Réseau fédéral de la Gestion des plaintes</i>	4	1	
Uw Federale Administratie rapporteert elk jaar de meest pertinente indicatoren in haar jaarverslag <i>Votre administration fédérale rapporte chaque année les indicateurs les plus pertinents dans son rapport annuel</i>	2	3	
Uw Federale Administratie heeft een samenwerkingsprotocol (versie 18/06/2013) afgesloten met de Federale Ombudsman <i>Votre administration fédérale a conclu un protocole d'accord (version du 18/06/2013) avec le Médiateur fédéral</i>		5	

Lijst Federale Administraties en Organisaties die reeds een samenwerkingsprotocol hebben ondertekend.

Liste des administrations fédérales et des organisations ayant déjà signé un protocole d'accord.

Volgende organisaties hebben in 2013 een samenwerkingsprotocol ondertekend met de Federale Ombudsman.
Les organisations suivantes ont signé en 2013 un protocole d'accord avec le Médiateur fédéral.

- FOD Personeel en Organisatie + Selor
- *SPF Personnel et Organisation + Selor*

- Federaal Planbureau
- *Bureau fédéral du Plan*

- Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
- *Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité*

Volgende organisaties hebben in 2014 een samenwerkingsprotocol ondertekend met de Federale Ombudsman.
Les organisations suivantes ont signé en 2014 un protocole d'accord avec le Médiateur fédéral.

- FOD Begroting en Beheerscontrole
- *SPF Budget en Contrôle de la Gestion*

- FOD Sociale Zekerheid
- *SPF Sécurité Sociale*

- FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
- *SPF Emploi, Travail et Concertation sociale*

- FOD Economie KMO Middenstand en Energie
- *SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie*

- POD Wetenschapsbeleid
- *SPP Politique Scientifique*

- Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers
- *Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile*

- Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen
- *Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire*

- Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten
- *Agence fédérale des Médicaments et des Produits de Santé*

- Nationaal Geografisch Instituut
- *Institut National Géographique*

- Fonds voor Beroepsziekten
- *Fonds des maladies professionnelles*

- Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
- *Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage*

Volgende organisaties hebben in 2015 een samenwerkingsprotocol ondertekend met de Federale Ombudsman.
Les organisations suivantes ont signé en 2015 un protocole d'accord avec le Médiateur fédéral.

- FOD Financiën
- *SPF Finances*

- FOD Justitie
- *SPF Justice*

- Ministerie van Landsverdediging
- *Ministère de la Défense*

- Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie
- *Institut belge des services postaux et des télécommunications*

- Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels
- *Office des régimes particuliers de sécurité sociale*

- Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
- *Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants*

Bijkomende vragen of informatie? ***Questions et informations supplémentaires ?***

Stijn Vermeiren

Domeincoördinator Klantgerichtheid
Coordinateur du domaine Orientation Client

Directoraat-generaal Organisatie- en Personeelontwikkeling
Direction générale Développement de l'Organisation et du Personnel

Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie
Service public fédéral Personnel et Organisation

Wetstraat 51
Rue de la Loi 51

BE - 1040 BRUSSEL
BE - 1040 BRUXELLES

tel. / *tél.* +32 (0)2 790 53 08 - fax +32 (0)2 790 54 99 - gsm +32 (0)470 24 24 01

stijn.vermeiren@p-o.belgium.be



www.klantgerichtheid.belgium.be
www.orientation-client.belgium.be

Dank aan alle collega's die hielpen bij het tot stand komen van dit rapport.
Merci à tous les collègues qui ont aidé à la réalisation de ce rapport.