

Beheer van de klachten bij FOD Sociale Zekerheid

Van toepassing op:	Alle directies-generaal en personeelsleden van FOD SZ
Verantwoordelijke administratie:	Diensten van de Voorzitter DG HAN DG Juridische expertise - WITA
Versienummer:	1
Toepassingsdatum:	1/10/2025

Inhoudstafel

Inhoudstafel	1
1. Onderwerp en context	3
1.1 Historiek klachtenbehandeling	3
1.2 Waarom klachtenbehandeling?	3
1.3 Enkele preciseringen	3
2. Wat is een klacht	4
2.1 Definitie.....	4
2.2 Wanneer is een klacht ontvankelijk?	4
2.3 Wanneer is een klacht niet ontvankelijk?	4
2.3.1 Vragen om informatie/technische assistentie - meldingen – suggesties	5
2.3.2 Klachten waarvoor onze dienst niet bevoegd is.....	5
2.3.3 Klachten wegens niet akkoord met resultaat van de beslissing.....	5
2.3.4 Onvolledige klachten	5
2.4 Categorieën van ontvankelijke klachten	5
2.4.1 Gewone klachten.....	5
2.4.2 Ernstige klachten	6
2.5 Gegrondheid van een klacht	6

3.	Klachtenbehandeling WITA (klachtendienst WITA)	7
3.1	Ontvangst van de klachten.....	7
3.2	Registratie van de klachten.....	7
3.3	Analyse en classificatie.....	7
3.4	Onderzoek en behandeling.....	7
3.5	Antwoord aan de klager.....	7
3.6	Status update	8
3.7	Archivering en opvolging	8
4.	Klachtenbehandeling overige FOD (klachtendienst DG HAN).....	8
4.1	Rollen	8
4.1.1	Klachtencoördinator(en)	8
4.1.2	Klachtenverantwoordelijke	8
4.1.3	Centrumbestuur (regionale teams) of teamverantwoordelijke (alle centrale diensten)	9
4.1.4	Klachtenbeheerder	9
4.1.5	Bevoegde Bestuurder-generaal of bestuurder.....	9
4.1.6	Federaal klachtennetwerk.....	10
4.1.7	Federale Ombudsman	10
4.2	Proces.....	10
4.2.1	Ontvangst en registratie van de klachten.....	10
4.2.2	Onderzoek naar ontvankelijkheid	11
4.2.3	Doorsturen van de ontvankelijke klacht voor onderzoek en ontwerp van antwoord	12
4.2.4	Eindredactie.....	13
4.2.5	Eindvalidatie	13
4.2.6	Versturen van het antwoord en afsluiten van de klacht	13
5.	Escalatie naar de Voorzitter van het directiecomité.....	14
6.	Tweede lijn	14
7.	Rapportering	15
7.1	Interne verslaggeving.....	15
7.2	Externe verslaggeving	15
8.	Bijlagen	15
9.	Gebruikte afkortingen en definities	20
10.	Goedkeuring en opvolging van wijzigingen	21
10.1	Goedkeuring.....	21
10.2	Opvolging wijzigingen	21

1. Onderwerp en context

1.1 Historiek klachtenbehandeling

Vanaf 1 juli 2008 is DG HAN gestart met klachtenbehandeling. Dit was aanvankelijk een proefproject bij de opstart van de Federale Klachtenprocedure aangestuurd door de FOD BOSA. Onze FOD maakt deel uit van dit Federaal Klachtennetwerk, dat intussen via de Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013 - Klantgerichtheid bij de Federale Administraties - haar legitimatie kent.

1.2 Waarom klachtenbehandeling?

Klachten zijn belangrijk omdat ze informatie verschaffen die toelaat om ontevredenheid over onze dienstverlening aan te pakken en de diensten die we aanbieden te verbeteren. Ze geven de kans om ontevredenheid weg te nemen en te voorkomen dat de klacht escaleert. Ze identificeren ook opleidingsbehoeften en probleemgebieden.

We beschouwen een goede afhandeling van klachten als een belangrijk middel om de **tevredenheid** van onze 'klanten' te vergroten. Bovendien is elke klacht een gelegenheid tot verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. Wanneer de klachten goed worden verwerkt en de oorzaken worden aangepakt, kunnen er aanzienlijke verbeteringen worden geboekt. Het doel van een klacht is dus niet de mensen te straffen die de fouten hebben gemaakt, maar de fouten te herstellen en ze in de toekomst te voorkomen. Bij het herstel van de fout willen wij de collega betrekken die de fout heeft gemaakt of diegene die er verantwoordelijk voor is. Als we ervan uitgaan dat elke klacht de mogelijkheid biedt om het beter te doen, dan is de klacht een belangrijk leerinstrument, niet alleen voor diegene die de fout heeft gemaakt, maar voor onze hele organisatie.

1.3 Enkele preciseringen

Binnen onze FOD zijn er 2 klachtendiensten: 1 situeert zich binnen de DG HAN en 1 binnen de DG juridische expertise – Afdeling WITA. Dit zijn namelijk de diensten die het meest in rechtstreeks contact staan met de burger (en dus logischerwijze de meeste klachten ontvangen). WITA behandelt uitsluitend klachten met betrekking tot hun afdeling. DG HAN staat in voor het klachtenbeheer van de volledige FOD (met uitzondering van de klachten die betrekking hebben op WITA). Ook de Diensten van de Voorzitter spelen een belangrijke rol in de klachtenbehandeling. Zij zijn het eerste contactpunt voor te escaleren klachten naar de Voorzitter en zijn ook nauw betrokken bij de klachtenrapportage.

In deze procedure komt de klachtenbehandeling van beide klachtendiensten aan bod. De werkwijzen die door de klachtendiensten van WITA en DG HAN worden gehanteerd, omvatten dezelfde principes en een gemeenschappelijke filosofie van klachtenbehandeling. Er zijn enkele kleine verschillen (zoals bijvoorbeeld een andere klachtenmailbox) die louter van praktische aard zijn (omwille van verschillen in de interne operationele processen). In bijlage 1 vindt u een vergelijkende tabel van de klachtenbehandeling door WITA en DG HAN (voor de overige FOD).

De eindverantwoordelijkheid voor klachtenbehandeling ligt bij de Voorzitter van het directiecomité. De uitvoerende taken i.v.m. de behandeling van klachten liggen, zoals hierboven vermeld, bij de DG juridische expertise – Afdeling WITA en de DG HAN. In hoofdstuk 5 komen de criteria aan bod om te bepalen welke klachten dienen afgetoetst te worden met de Voorzitter en welke klachten de klachtendiensten autonoom kunnen behandelen aan de hand van deze procedure.

De behandeling van de klachten binnen onze FOD mag niet verward worden met een ombudsdienst. Een ombudsdienst is immers onafhankelijk van de organisatie en treedt op in de tweede lijn.

De behandeling van de vragen van de federale ombudsman wordt in niets gewijzigd (zie dienstnota 2006-2). De Ombudsman is te bereiken via www.federaalombudsman.be of via het telefoonnummer 02/289.27.27

Een klacht is geen beroep. Wanneer de burger niet akkoord gaat met een administratieve beslissing en hij deze wil laten annuleren, moet dit gebeuren via de beroepsprocedure. De beroepsprocedure valt buiten de scope van deze procedure. Wanneer een klacht ingediend wordt, is dit niet opschortend voor de beroepsprocedure. Met andere woorden, na elke beslissing heeft de burger maximaal drie maanden de tijd om hiertegen beroep aan te tekenen, ook wanneer hij een klacht ingediend heeft.

Het indienen van een klacht mag in geen geval een negatieve impact hebben op de beslissing voor de burger. We waken over de neutraliteit van onze medewerkers, zowel tijdens de klachtenbehandeling als tijdens de eventuele daaropvolgende dossierbehandeling.

Alleen externe klachten vallen binnen de scope van deze procedure en niet de "interne" klachten van de medewerkers van de FOD betreffende de interne werking van de FOD.

2. Wat is een klacht

2.1 Definitie

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid door een klant/burger over een dienstverlening van onze FOD.

2.2 Wanneer is een klacht ontvankelijk?

Een klacht is ontvankelijk als aan deze voorwaarden voldaan is:

- **Manifest:** het moet duidelijk zijn dat de klant ontevreden is. Dit vereist een open en bereidwillige ingesteldheid vanwege de organisatie om een klacht als dusdanig te erkennen.
- **Uiting:** mondeling, schriftelijk, elektronisch.
- **Ontevredenheid:** deze moet bestaan in hoofde van de klant, ongeacht wat een directie-generaal hierover denkt.
- **Dienstverlening:** het kan gaan over houdingen, termijnen, bejegeningen, beslissingen, bewoordingen...
- De klager moet een **belang** hebben.

2.3 Wanneer is een klacht niet ontvankelijk?

Niet-ontvankelijke klachten delen we op in **4 categorieën**:

2.3.1 Vragen om informatie/technische assistentie - meldingen – suggesties

Vraag om informatie: de burger zoekt een antwoord op een vraag naar inlichtingen over wie? wat? waar? wanneer? welk? hoe?...

Vraag om technische assistentie: de burger contacteert onze FOD met een verzoek om technische assistentie (bijvoorbeeld bij het invullen van een aanvraag voor een kunstwerkattest).

Melding: de burger brengt de overheid op de hoogte van een bepaalde tekortkoming in haar functioneren. De burger is niet noodzakelijk ontevreden over het optreden van de overheid, vb. het melden dat er verkeerde informatie vermeld wordt op onze website. Uiteraard kan dit na herhaalde tekortkoming uiteindelijk wel leiden tot ontevredenheid en uitmonden in een klacht.

Suggestie: de burger formuleert een voorstel tot verbetering van de werking van een dienst.

2.3.2 Klachten waarvoor onze dienst niet bevoegd is

Klachten die aan de FOD gericht zijn en die niet tot de bevoegdheid van de FOD behoren, stuurt de klachtencoördinator door naar de bevoegde diensten of organisaties. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht. Via het Federaal Klachtennetwerk is een overzicht beschikbaar van de coördinaten van alle klachtencoördinatoren van alle federale organisaties (zie bijlage 2).

Klachten over de inhoud van de wet- en regelgeving of van een beleidsbeslissing worden via de klachtencoördinator doorgestuurd naar het bevoegde niveau (kabinet en/of dienst beleidsondersteuning binnen de eigen FOD).

2.3.3 Klachten wegens niet akkoord met resultaat van de beslissing

Alleen klachten over onze dienstverlening worden opgevolgd. Dit betekent dat als de klager niet tevreden is over het resultaat van een beslissing, en er geen gebreken aan onze dienstverlening vastgesteld kunnen worden, er enkel beroep kan aangetekend worden via de bevoegde **arbeidsrechtbank**.

De te volgen beroepsprocedure wordt steeds vermeld op onze beslissingen en wordt nogmaals meegedeeld in het antwoord aan de indiener van de klacht.

2.3.4 Onvolledige klachten

Als er onvoldoende gegevens meegedeeld worden bij ontvangst van een klacht (vb. anonieme klachten) en we slagen er na contactname met de klager niet in om deze aan te vullen, dan wordt de klacht geregistreerd als niet ontvankelijk wegens onvoldoende info.

2.4 Categorieën van ontvankelijke klachten

2.4.1 Gewone klachten

De behandelde klachten gaan over onze **dienstverlening**. Klachten kunnen gaan over:

- een onbeleefde houding van de collega die in contact staat met de burger;
- een fout of slordigheid bij de behandeling van het dossier;

- een ontoereikende bereikbaarheid van de diensten;
- overdreven lange behandelingstermijnen;
- een beslissing die blijkt geeft van willekeur;
-

2.4.2 Ernstige klachten

Het opvolgen van ernstige klachten is de verantwoordelijkheid van de Voorzitter van het directiecomité. Een ernstige klacht kan niet precies worden afgelijnd, maar behoort normaal tot één van de volgende categorieën:

- Geweldpleging bij een onderzoek
- Verwondingen ingevolge een onderzoek
- Ongepaste intieme onderzoeken
- Een verkeerde diagnose met ernstige gevolgen
- Racisme
- Seksueel misbruik
- Ernstig onprofessioneel gedrag
- Diefstal of fraude
- Criminaliteit

Indien een klacht binnenkomt die mogelijks als ernstig gecatalogeerd kan worden, brengt de klachtencoördinator de bevoegde Directeur-generaal hiervan op de hoogte, met de betrokken directeur in cc. De DG bepaalt vervolgens, aan de hand van de criteria in hoofdstuk 5, of escalatie naar de Voorzitter en de juridisch expert van de Diensten van de Voorzitter nodig is. De Voorzitter beslist vervolgens of de klacht onderzocht moet worden als ernstige klacht en adviseert desgevallend ook over een eventuele actie vóór het onderzoek (met inbegrip van een eventuele schorsing van de betrokken medewerker) en over de remediërende actie na het onderzoek.

Ernstige klachten worden behandeld in uiterste vertrouwelijkheid. In deze gevallen zijn de rechten van zowel de aanvrager als van de persoon tegen wie de klacht is gericht van het allergrootste belang.

Eens er is vastgesteld dat een klacht dient te worden onderzocht als een ernstige klacht, worden de bevoegde collega's aangeduid die het onderzoek naar de klacht zullen voeren. Indien nodig kan ook een beroep gedaan worden op de integriteitscoördinator van onze FOD (integriteit.integriteit@minsoc.fed.be).

Na afloop van het onderzoek, zullen er gepaste acties worden ondernomen. Er zal worden bekeken of disciplinaire of remediërende acties nodig zijn.

2.5 Gegrondheid van een klacht

Een ontvankelijke klacht kan - na onderzoek - beoordeeld worden als:

- **Gegrond:** de klager heeft gelijk – er is een gegronde reden voor het indienen van de klacht geweest en er is een feit vastgesteld dat ingaat tegen een correcte dienstverlening.

- Niet gegrond: de klager heeft geen gelijk – de dienstverlening was wel degelijk correct.
- Deels gegrond: voor een deel waarover geklaagd heeft de klager gelijk, voor een ander deel niet. Ook klachten waarbij het niet mogelijk is om de gegrondheid ervan vast te stellen, worden beoordeeld als deels gegrond. Dit kan voorkomen bij de behandeling van oudere klachten (als bijvoorbeeld de persoon tegen wie de klacht is ingediend niet langer in dienst is bij de FOD), of in geval van situaties van woord-tegen-woord.

3. Klachtenbehandeling WITA (klachtendienst WITA)

3.1 Ontvangst van de klachten

Klachten worden via het contactformulier gestuurd naar het daarvoor bestemde e-mailadres: **wita-plaintes@minsoc.fed.be**.

3.2 Registratie van de klachten

Elke ontvangen klacht wordt geregistreerd in een Access-formulier.

De volgende gegevens worden gecodeerd:

- Klachten-ID
- Voor- en achternaam van de klager
- Adres
- E-mail
- Datum van ontvangst
- Onderwerp van de klacht
- Gedetailleerde beschrijving
- Categorie van de klacht (ontvankelijk, niet-ontvankelijk, gegrond, niet gegrond)
- Status (in uitvoering, gesloten)

3.3 Analyse en classificatie

De klacht wordt beoordeeld om te bepalen:

- Of ze ontvankelijk is of niet.
- Of ze al dan niet gegrond is (in het geval van een ontvankelijke klacht).
- De informatie en documenten die nodig zijn voor de verwerking ervan. Indien nodig kan de klager om verduidelijking worden verzocht.

3.4 Onderzoek en behandeling

Het onderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met eventuele betrokken collega's om de benodigde informatie te verkrijgen.

Bij het opstellen van een antwoord wordt rekening gehouden met de verzamelde feiten en mogelijke acties.

3.5 Antwoord aan de klager

Een formeel antwoord wordt binnen maximaal **5 werkdagen** naar de klager gestuurd.

Als de verwerking langer duurt, wordt een tussentijds bericht verstuurd om te informeren over het vervolg.

3.6 Status update

Zodra de klacht is verwerkt, wordt de status bijgewerkt in het Access-formulier:

- **Beantwoord en afgesloten** als er een antwoord is gegeven.
- **Wachten op vervolg** als verdere actie nodig is.

Terugkerende klachten worden geanalyseerd om mogelijke verbeteringen in interne processen in kaart te brengen.

3.7 Archivering en opvolging

Alle klachten worden bewaard voor monitoring en trendanalyse.

Er kan een periodiek rapport worden opgesteld om het aantal klachten, de aard van de klachten en de verwerkingstijden te beoordelen (zie punt 7.1).

4. Klachtenbehandeling overige FOD (klachtendienst DG HAN)

4.1 Rollen

4.1.1 Klachtencoördinator(en)

De klachtencoördinatoren bevinden zich in de eerste lijn, in parallel met de front office, en vallen bij het uitoefenen van hun rol als klachtencoördinator onder de cel kwaliteitsbeheer en transformatie binnen de directie Management- & beleidsondersteuning van de DG HAN. De klachtencoördinatoren krijgen voor deze rol een delegatie van de Voorzitter waardoor ze een neutraal statuut verkrijgen binnen de organisatie. De klachtencoördinatoren worden indien nodig in hun rol bijgestaan door een back-up die administratief ook ondersteunt.

De klachtencoördinatoren zijn verantwoordelijk voor:

- Het beheer van de klachtenmailboxes (klacht@minsoc.fed.be, klachten.DGHAN@minsoc.fed.be, plainte@minsoc.fed.be, plaintes.DGHAN@minsoc.fed.be en compliments@minsoc.fed.be); en van de hiertoe bestemde inboxen in Genesys voor de behandeling van de binnenkomende contactformulieren die een klacht bevatten;
- De registratie van de klachten in de klachtentool;
- De dispatching van de klachten;
- De coördinatie en de opvolging van de klachten;
- De terugkoppeling van het antwoord naar de klager;

4.1.2 Klachtenverantwoordelijke

De klachtencoördinatoren rapporteren aan de klachtenverantwoordelijke. Deze valideert, superviseert, adviseert, rapporteert en is de schakel naar de Federale Ombudsdienst.

De klachtenverantwoordelijke is verantwoordelijk voor:

- De structurele analyse en de verslaggeving over de klachten;

- De vertegenwoordiging van de FOD Sociale Zekerheid binnen het Federaal Netwerk Klachtenmanagement.

4.1.3 Centrumdirecteur (regionale teams) of teamverantwoordelijke (alle centrale diensten)

De centrumdirecteur of teamverantwoordelijke duidt voor elke ontvankelijke klacht betreffende zijn/haar (regionaal) team een klachtenbeheerder aan, erover wakend dat deze persoon neutraal is en geen betrokkenheid in het betreffende dossier heeft. De centrumdirecteur/teamverantwoordelijke kan ook beslissen om zelf als klachtenbeheerder voor de klacht aan te treden. Ingeval van een klacht over de dienstverlening van de centrumdirecteur of teamverantwoordelijke zal de hiërarchische meerdere een klachtenbeheerder aanstellen.

De klachtenbeheerder is verantwoordelijk voor de inhoudelijke analyse van de klacht en om een voorstel van antwoord aan de klager te formuleren, dat hij aan de centrumdirecteur/teamverantwoordelijke voor validatie overmaakt.

De centrumdirecteur/teamverantwoordelijke is de eindverantwoordelijke voor het geformuleerde antwoord.

4.1.4 Klachtenbeheerder

Zoals hierboven vermeld, is de klachtenbeheerder verantwoordelijk voor de inhoudelijke analyse van de klacht en om een voorstel van antwoord aan de klager te formuleren. De klachtenbeheerder stelt zich neutraal op en heeft geen betrokkenheid in het betreffende dossier. Hij/zij kan voor de analyse van de klacht uiteraard input vragen aan de betrokken medewerker(s).

Verschillende personen in het team kunnen hiervoor aangesteld worden: iemand voor klachten van medische aard, iemand voor klachten van administratieve aard,... In het geval van een klacht over een telefonisch contact, zal een kwaliteitsexpert Front Office aangeduid worden om, als onderdeel van de klachtenanalyse, het telefoongesprek te herbeluisteren.

De centrumdirecteur/teamverantwoordelijke kan (mits argumentatie) ook uitzonderlijk (wanneer de omstandigheden van het team het niet toelaten de klacht zelf te behandelen bijv. wegens afwezigheden etc.) vragen om deze taak toe te vertrouwen aan één van de klachtencoördinatoren. De klachtencoördinator kan uitzonderlijk ook zelf oordelen dat hij/zij zelf best geplaatst is om de klacht te behandelen. Hij/zij legt in dat geval het voorstel voor aan de betrokken directeur en geeft de reden ervoor mee. Na analyse en behandeling legt hij/zij in dat geval het voorstel van analyse, acties en antwoord aan de betrokken directeur voor.

4.1.5 Bevoegde Directeur-generaal of directeur

De DG of directeur van de bevoegde directie of de klachtenverantwoordelijke zorgt voor de validatie van het uiteindelijke antwoord en ondertekent het antwoord wanneer de klachtencoördinator dit nodig acht. Hij/zij is ook het eerste aanspreekpunt in het geval van een vermoeden van een ernstige klacht. Op basis van de criteria in hoofdstuk 5, kan ook de Voorzitter van het directiecomité betrokken worden bij de validatie van het antwoord aan de klager en/of bij de behandeling van een ernstige klacht.

4.1.6 Federaal klachtennetwerk

De FOD Sociale Zekerheid maakt deel uit van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement, dat aangestuurd wordt door de FOD BOSA. Ze wordt vertegenwoordigd door de klachtenverantwoordelijke.

Meer informatie: [Federaal netwerk voor klachtenmanagement maakt doorstart | BOSA \(belgium.be\)](#)

4.1.7 Federale Ombudsman

De FOD Sociale Zekerheid werkt samen met de Federale Ombudsman als tweede lijn voor het beheer van de klachten. Deze samenwerking is geregeld via een samenwerkingsprotocol.

Meer informatie: [Home | Federaalombudsman.be](#)

4.2 Proces

Voor een algemeen overzicht van het proces: zie stroomdiagram in bijlage 3.

4.2.1 Ontvangst en registratie van de klachten

4.2.1.1 Gecentraliseerde ontvangst

Om een klacht in te dienen, kan de klager:

- Het [online klachtenformulier](#) invullen en verzenden naar klacht@minsoc.fed.be;
- De klacht per brief verzenden naar Dienst klachten, 2de verd., Kruidtuinlaan 50, Bus 150, 1000 Brussel

Voor klachten met betrekking tot de Directie-generaal Personen met een handicap, kan de klager ook gebruikmaken van volgende kanalen:

- Een mail verzenden naar klachten.dghan@minsoc.fed.be
- Het [contactformulier](#) invullen
- [Telefonisch](#) of [via brief](#)
- Melden op één van de [zitdagen van onze maatschappelijk assistenten](#).

4.2.1.2 Gedecentraliseerde ontvangst

Klachten kunnen op eender welke wijze en bij eender welke dienst of medewerker van onze FOD binnenkomen. Het is van belang dat de dienst of medewerker die de klacht ontvangt, deze zo snel mogelijk aan de klachtencoördinator(en) bezorgt voor een gecentraliseerde registratie. Dit kan zowel via Genesys, via GDKTF in Tetra, als via de klachtenmailboxes (klachten.DGHAN@minsoc.fed.be, klacht@minsoc.fed.be en plaintes.DGHAN@minsoc.fed.be, plainte@minsoc.fed.be) gebeuren.

De Federale Ombudsman is de tweede lijn in het klachtenbeheer van de Federale Overheden. Het kan gebeuren dat de dienst klachten een klacht doorgestuurd krijgt van de Federale Ombudsman wanneer de klager zich in de eerste lijn tot de Federale Ombudsman heeft gewend.

4.2.1.3 Registratie en identificatie

De klachten worden centraal geregistreerd door de klachtencoördinatoren in een speciaal hiertoe ontwikkelde databank.

Het **centraal registreren** van de klachten zorgt voor:

- een efficiënte klachtenbehandeling en -opvolging;
- het verzamelen van statistisch materiaal;
- de evaluatie van de eigen werking tijdens de directiebeoordeling;
- de rapportering naar de Voorzitter van het directiecomité, het management, FOD BOSA (jaarverslag van de Federale indicatoren van het klachtenbeheer) en, indien gevraagd, de Federale Ombudsman. Op grond hiervan kan feedback plaatsvinden.

Wat wordt geregistreerd?

- Datum van ontvangst;
- Naam en contactgegevens;
- Ontvankelijk/niet-ontvankelijk;
- Bevoegde dienst;
- Product;
- Problematiek;
- Wijze van indienen;
- Herinneringsdatum;
- Datum van ontvangstbevestiging;
- Effectieve antwoorddatum (afsluitingsdatum)

4.2.1.4 Behandelingstermijn

De maximale behandelingstermijn bedraagt **30 werkdagen**, vanaf ontvangstdatum bij de klachtencoördinatoren.

Een ontvangstmelding wordt binnen de **5 werkdagen** na ontvangst van de klacht aan de klager bezorgd.

4.2.2 Onderzoek naar ontvankelijkheid

De klachtencoördinator doet een onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht (zie ook punt 2.2 van de procedure).

De klacht moet een duidelijke omschrijving bevatten van de concrete feiten waartegen ze gericht is. De aangeklaagde problematiek moet duidelijk zijn.

De aangehaalde problematiek kan niet betwist worden voor een rechtscollege.

Identificatie en contactgegevens van de klager moeten bekend zijn. Anonieme klachten worden indien mogelijk toch doorgestuurd naar de bevoegde dienst, ook al kunnen ze niet beantwoord worden. De inhoud kan immers voor de betrokken dienst nuttige informatie en/of aanwijzingen bevatten.

Er wordt geen tijdslimiet naar het verleden m.b.t. de feiten ingevoerd. Ook al kan er juridisch of feitelijk ten gronde niets meer aan de klacht gedaan worden, toch kan ook hier de informatie voor de betrokken dienst nuttig zijn.

Hetzelfde geldt voor steeds herhaalde klachten van dezelfde klager. Het systeem van klachtenregistratie voorziet wel in een soepele procedure die toelaat dat de behandelende dienst kan verwijzen naar een vroeger antwoord, zonder noodzakelijkerwijze opnieuw te antwoorden aan de klager.

Indien een klacht als **niet-ontvankelijk** beoordeeld wordt, dan zal de klachtencoördinator dit in zijn antwoord aan de klager laten weten (inclusief reden waarom), en wordt er desgevallend:

- Een antwoord geformuleerd op eventuele vragen die gesteld zijn
- Doorverwezen naar de organisatie die wel bevoegd is voor het behandelen van de klacht
- Verwezen naar de bevoegde arbeidsrechtbank

4.2.3 Doorsturen van de ontvankelijke klacht voor onderzoek en ontwerp van antwoord

De klachtencoördinator stuurt de ontvankelijke klacht door aan de verantwoordelijke van het team waar de klacht ontstaan is. Voor de regionale centra is dit aan de centrumdirecteur (of aan de stafmedewerker bij afwezigheid van de centrumdirecteur). Indien de klacht ontstaan is in een centrale dienst, dan wordt de klacht aan de teamverantwoordelijke van de betreffende dienst bezorgd.

4.2.3.1 Aanduiden klachtenbeheerder

De centrumdirecteur/teamverantwoordelijke duidt voor elke klacht betreffende zijn/haar (regionaal) team een klachtenbeheerder aan, erover wakend dat deze persoon neutraal opgesteld is en geen betrokkenheid in het betreffende dossier heeft. De klachtenbeheerder is verantwoordelijk voor de inhoudelijke analyse van de klacht en om een voorstel van antwoord aan de klager te formuleren. In de praktijk kan hiervoor (uitzonderlijk) ook de klachtencoördinator aangesproken worden.

De opmaak van het voorstel van antwoord gebeurt binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht. Indien er niet onmiddellijk ten gronde een antwoord kan worden gegeven, dan wordt (via de klachtencoördinatoren) een voorlopig antwoord verzonden naar betrokkene waarin men de reden vermeldt waarom nog niet ten gronde kan geantwoord worden en met aanduiding van de termijn waarin een antwoord ten gronde kan worden verwacht. Het voorstel van antwoord wordt aan de centrumdirecteur/teamverantwoordelijke bezorgd voor validatie.

De klachtenbeheerder zorgt voor volgende elementen in diens analyse van de klacht (zie bijlage 4: template klachtenanalyse) en maakt deze over aan de centrumdirecteur/teamverantwoordelijke:

- Gegrondheid van de klacht met argumentatie
- Formulering voorstel van uitgaand antwoord

Bijkomend in het geval van een (deels) gegronde klacht:

- Oorzaak, impact en draagwijdte van de klacht
- Voorstel (genomen) correctieve actie
- Preventieve maatregel, indien mogelijk

4.2.3.2 Validatie van het ontwerp van antwoord

De centrumdirecteur (of een door hem aangeduide vervanger bij afwezigheid)/teamverantwoordelijke valideert het geformuleerde voorstel van antwoord of geeft de nodige feedback voor aanpassing.

Na validatie, wordt het antwoord samen met de analyse van de klachtenbeheerder aan de klachtencoördinator bezorgd. De klachtencoördinator of –verantwoordelijke kijkt tevens de analyse na en kan oordelen of er voldoende acties naar remediëring en preventie werden genomen. Indien er onvoldoende elementen van oorzaksanalyse en acties worden

teruggekoppeld, mag de klachtencoördinator een correctie vragen, eventueel na afstemming met betrokken directeur/teamchef en/of hiërarchie.

4.2.3.3 Gegrondheid

Indien een klacht als gegrond wordt beoordeeld, moet de dienst de juiste “behandeling” toepassen. Indien mogelijk zou de situatie van de klager moeten hersteld worden. Mogelijke “behandelingen” zouden kunnen zijn (1 of meerdere oplossingen gecombineerd):

- erkenning/acceptatie van de fout;
- verontschuldiging;
- wijziging van de beslissing;
- wijziging in procedures of praktijk;
- rechtzetten van misleidende of onjuiste documenten;
- uitleg verstrekken over hoe en waarom het probleem zich heeft voorgedaan en welke stappen de organisatie neemt of heeft genomen om een herhaling te voorkomen;
- zich engageren om de klacht met prioriteit te behandelen;
- ondersteunende informatie geven;
- initiatief nemen met als doel te vermijden dat deze actie of fout zich niet meer zal herhalen;
- herstellen/herwerken;
- maatschappelijke bijstand.

4.2.4 Eindredactie

De klachtencoördinator zorgt voor de eindredactie van het antwoord op de klacht. Hierbij wordt de nodige aandacht besteed aan de principes van inclusieve communicatie, empathie en begrip voor de situatie van de klager en de algemene klantgerichtheid. Inhoudelijk wordt er niets gewijzigd aan het reeds gevalideerde antwoord.

4.2.5 Eindvalidatie

De klachtencoördinator bezorgt het ontwerp van antwoord aan de klachtenverantwoordelijke/Directeur/Directeur-generaal/Voorzitter voor eindvalidatie en ondertekening, indien diens inschatting dat noodzakelijk maakt. De klachtencoördinator heeft als het ware een appreciatiebevoegdheid om in te schatten welke klachten mogelijks gevoelig, zeer belangrijk, complex of onvolledig zijn en een extra validatie genieten.

Na ondertekening wordt de klacht terugbezorgd aan de klachtencoördinator. Als er toch inhoudelijk nog iets zou moeten wijzigen, wordt de klacht opnieuw aan de bevoegde centrumdirecteur/teamverantwoordelijke toegewezen en worden stappen 4.2.3.1 en 4.2.3.2 in het proces herhaald.

4.2.6 Versturen van het antwoord en afsluiten van de klacht

De klachtencoördinator verstuurt het antwoord aan de klager via het gewenste kanaal en voert de datum van verzending in de databank in. Met deze actie wordt de klacht afgesloten in de databank.

5. Escalatie naar de Voorzitter van het directiecomité

Dit hoofdstuk behandelt de criteria die bepalen welke klachten geëscaleerd dienen te worden naar de Voorzitter van het directiecomité. Deze klachten worden eerst verzonden naar de juridische expert(e) binnen de Diensten van de Voorzitter. Deze beoordeelt vervolgens of deze klacht daadwerkelijk geëscaleerd dient te worden naar de Voorzitter en wie de behandeling van de klacht op zich zal nemen.

Het betreft volgende types klachten:

1. Klachten die een signaal tot escalatie bevatten:

- De burger uit een intentie om zich te wenden tot de media
- De burger uit een intentie om zich te wenden tot de politieke autoriteiten
- Klachten van parlementsleden, vakbonden of organisaties

2. Klachten over de integriteit van onze FOD:

- Vermoedens van corruptie, diefstal of fraude
- Vermoedens van machtsmisbruik, favoritisme, gebrek aan neutraliteit of belangenconflict
- Vermoedens van intimidatie, racisme of discriminatie
- Schendingen van transparantie en vertrouwelijkheid
- Beledigend, respectloos of ernstig onprofessioneel gedrag door een medewerker
- Ernstige klachten m.b.t. persoonlijk contact met de burger tijdens een consultatie (bijvoorbeeld geweldpleging bij een onderzoek, verwondingen ingevolge een onderzoek of ongepaste intieme onderzoeken)

3. Functionele of reglementaire problemen:

- Klachten of herhaalde klachten over een structurele fout of een belangrijk disfunctioneren
- Klachten met betrekking tot cyberveiligheid of een lek van gevoelige gegevens

4. Klachten waarbij hoge ambtenaren rechtstreeks betrokken zijn:

- Klachten die direct gericht zijn tegen een DG

5. Klachten met bedreigingen tegen medewerkers van de FOD:

- Klachten die directe of indirecte bedreigingen tegenover medewerkers bevatten

6. Tweede lijn

Indien de klager geen genoegen neemt met het antwoord, kan de klager contact opnemen met de diensten van de Federale Ombudsman. De klachtencoördinator vermeldt daartoe de Federale Ombudsdienst in elk finaal uitgaand antwoord.

7. Rapportering

7.1 Interne verslaggeving

De klachtenverantwoordelijken binnen DG HAN en WITA zorgen, gelijktijdig met de business review voor een driemaandelijke gezamenlijke rapportering aan hun management, aan de Diensten van de Voorzitter en aan de Voorzitter van het directiecomité. De rapportering bevat minstens volgende elementen:

- het aantal ontvangen klachten en het aantal behandelde klachten;
- het aantal ontvangen en behandelde klachten volgens de inhoud van de klachten (klachten over termijnen, taalgebruik,...) en van de betreffende dienst;
- het aantal ontvankelijke en onontvankelijke klachten;
- de wijze waarop de klachten ingediend werden;
- de termijnen waarbinnen de klachten behandeld werden;
- het aantal gegronde en ongegronde klachten;

Tweemaal per jaar, tijdens de klachtenrapportage T2 en tijdens de directiebeoordeling, zal een analyse van de oorzaken van de gegronde en deels gegronde klachten worden uitgevoerd alsook een analyse van de preventieve acties n.a.v. de ontvangst van de klachten.

7.2 Externe verslaggeving

De klachtenverantwoordelijke van de DG HAN maakt het jaarverslag op van de Federale indicatoren van het klachtenbeheer via het Federaal Netwerk Klachtenmanagement. Ook de klachten van de DG juridische expertise – Afdeling WITA worden hiervoor mee in beschouwing genomen.

8. Bijlagen

- Bijlage 1: Vergelijkende tabel klachtenbehandeling WITA en DG HAN (overige FOD)

Hoofdstuk	Paragraaf	Procedure DG HAN	Gelijkenis of verschil met procedure WITA
2. Wat is een klacht?	2.1 Definitie	Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid door een klant/burger over een dienstverlening van onze FOD.	Idem voor WITA
	2.2 Wanneer is een klacht ontvankelijk?	<p>Een klacht is ontvankelijk als aan deze voorwaarden voldaan is:</p> <p>Manifest: het moet duidelijk zijn dat de klant ontevreden is. Dit vereist een open en bereidwillige ingesteldheid vanwege de organisatie om een klacht als dusdanig te erkennen.</p> <p>Uiting: mondeling, schriftelijk, elektronisch.</p>	Idem voor WITA

		<p>Ontevredenheid: deze moet bestaan in hoofde van de klant, ongeacht wat een directie-generaal hierover denkt.</p> <p>Dienstverlening: het kan gaan over houdingen, termijnen, bejegeningen, beslissingen, bewoordingen...</p> <p>De klager moet een belang hebben.</p>	
	2.4 Categorieën van ontvankelijke klachten	<p>2.4.1. Gewone klachten</p> <p>De behandelde klachten gaan over onze dienstverlening. Klachten kunnen gaan over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een onbeleefde houding van de collega die in contact staat met de burger; - een fout of slordigheid bij de behandeling van het dossier; - een ontoereikende bereikbaarheid van de diensten; - overdreven lange behandelingstermijnen; - een beslissing die blijkt geeft van willekeur; - <p>2.4.2. Ernstige klachten</p> <p>Het opvolgen van ernstige klachten is de verantwoordelijkheid van de Voorzitter van het directiecomité. Een ernstige klacht kan niet precies worden afgelijnd, maar behoort normaal tot één van de volgende categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geweldpleging bij een onderzoek - Verwondingen ingevolge een onderzoek - Ongepaste intieme onderzoeken - Een verkeerde diagnose met ernstige gevolgen - Racisme - Seksueel misbruik - Ernstig onprofessioneel gedrag - Diefstal of fraude - Criminaliteit 	<p>Idem voor WITA wat betreft gewone klachten</p> <p>Verschillen wat betreft ernstige klachten:</p> <p>Niet alle ernstige klachten die door DG HAN zijn opgesomd, zijn van toepassing op het WITA-team. Deze voeren geen onderzoeken uit, doen geen intieme onderzoeken en stellen geen diagnoses.</p> <p>De ernstige klachten die voor het WITA-team van toepassing blijven zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Racisme - Ernstig onprofessioneel gedrag - Fraude - Criminaliteit
	2.5 Gegronde van een klacht	<p>Een ontvankelijke klacht kan - na onderzoek - beoordeeld worden als:</p> <p>Gegronde: de klager heeft gelijk – er is een gegronde reden voor het indienen van de klacht geweest en er is een feit vastgesteld dat ingaat tegen een correcte dienstverlening.</p> <p>Niet gegronde: de klager heeft geen gelijk – de dienstverlening was wel degelijk correct.</p> <p>Deels gegronde: voor een deel waarover geklaagd heeft de klager gelijk, voor een ander deel niet. Ook klachten waarbij het niet mogelijk is om de</p>	Idem voor WITA

		gegrondheid ervan vast te stellen, worden beoordeeld als deels gegrond. Dit kan voorkomen bij de behandeling van oudere klachten (als bijvoorbeeld de persoon tegen wie de klacht is ingediend niet langer in dienst is bij de FOD), of in geval van situaties van woord-tegen-woord.	
4.1. Rollen	4.1.1 Klachtencoördinator(en)	<p>De klachtencoördinatoren bevinden zich in de eerste lijn, in parallel met de front office, en vallen bij het uitoefenen van hun rol als klachtencoördinator onder de cel kwaliteitsbeheer en transformatie binnen de directie Management- & beleidsondersteuning van de DG HAN. De klachtencoördinatoren krijgen voor deze rol een delegatie van de Voorzitter waardoor ze een neutraal statuut verkrijgen binnen de organisatie. De klachtencoördinatoren worden indien nodig in hun rol bijgestaan door een back-up die administratief ook ondersteunt.</p> <p>De klachtencoördinatoren zijn verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het beheer van de klachtenmailboxes (klacht@minsoc.fed.be, klachten.DGHAN@minsoc.fed.be, plainte@minsoc.fed.be, plaintes.DGHAN@minsoc.fed.be); en van de hiertoe bestemde inboxen in Genesys voor de behandeling van de binnenkomende contactformulieren die een klacht bevatten. - De registratie van de klachten in de klachtentool; - De dispatching of het beantwoorden van de klachten; - De coördinatie en de opvolging van de klachten; - De terugkoppeling van het antwoord naar de klager; 	<p>Verschillend voor team WITA:</p> <p>Andere klachtencoördinatoren</p> <p>De klachtenmailbox voor WITA is : wita-plaintes@minsoc.fed.be</p> <p>De rest van de taken zijn vergelijkbaar voor het WITA-team.</p>
	4.1.3 Centrumdirekteur of teamverantwoordelijke	Centrumdirekteur (regionale teams) of teamverantwoordelijke (alle centrale diensten)	<p>Verschillend voor team WITA:</p> <p>Deze laatste heeft geen gedecentraliseerde centra.</p>
4.2 Proces	4.2.1 Ontvangst en registratie van de klachten	<p>4.2.1.1. gecentraliseerde ontvangst</p> <p>Om een klacht in te dienen, kan de klager:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het online klachtenformulier invullen en verzenden naar klacht@minsoc.fed.be; - De klacht per brief verzenden naar Dienst klachten, 2de verd., Kruidtuinlaan 50, Bus 150, 1000 Brussel 	<p>Verschillend voor team WITA-team:</p> <p>De klachtenmailbox voor WITA is : wita-plaintes@minsoc.fed.be</p> <p>Het WITA-team ontvangt geen klachten via een ander kanaal.</p>

		<p>Voor klachten met betrekking tot de Directie-generaal Personen met een handicap, kan de klager ook gebruikmaken van volgende kanalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een mail verzenden naar klachten.dghan@minsoc.fed.be - Het contactformulier invullen - Telefonisch of via brief - Melden op één van de zittingen van onze maatschappelijk assistenten. 	
		<p>4.2.1.3. Registratie en identificatie</p> <p>De klachten worden centraal geregistreerd door de klachtencoördinatoren in een speciaal hiertoe ontwikkelde databank.</p> <p>Het centraal registreren van de klachten zorgt voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een efficiënte klachtenbehandeling en -opvolging; - het verzamelen van statistisch materiaal; - de evaluatie van de eigen werking tijdens de directiebeoordeling; - de rapportering naar het directiecomité, het management, FOD BOSA (jaarverslag van de Federale indicatoren van het klachtenbeheer) en, indien gevraagd, de Federale Ombudsman. Op grond hiervan kan feedback plaatsvinden. <p>Wat wordt geregistreerd?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datum van ontvangst; - Naam en contactgegevens; - Ontvankelijk/niet-ontvankelijk - Bevoegde dienst; - Product; - Problematiek; - Wijze van indienen; - Herinneringsdatum; - Datum van ontvangstbevestiging - Effectieve antwoorddatum (afsluitingsdatum) 	<p>Verschillend voor team WITA:</p> <p>De volgende informatie wordt gecodeerd in een Access formulier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klachten-ID - Voor- en achternaam van de klager - Adres - E-mailadres - Datum van ontvangst - Onderwerp van de klacht - Gedetailleerde beschrijving - Categorie van de klacht (gegrond, niet gegrond) - Status (ingediend, in behandeling, gesloten)
		<p>4.2.1.4. Behandelingstermijn</p> <p>De maximale behandelingstermijn bedraagt 30 werkdagen, vanaf ontvangstdatum bij de klachtencoördinatoren.</p> <p>Een ontvangstmelding wordt binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de klacht aan de klager bezorgd.</p>	<p>Verschillend voor team WITA:</p> <p>Een formeel antwoord wordt binnen maximaal 5 werkdagen naar de klager gestuurd. Als de verwerking langer duurt, wordt een tussentijds bericht verstuurd om te informeren over het vervolg.</p>

	4.2.2 Onderzoek naar de ontvankelijkheid	De klachtencoördinator doet een onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht (zie ook punt 2.2 van de procedure).	Idem in procedure WITA
	4.2.6 Versturen van het antwoord en afsluiten van de klacht	De klachtencoördinator verstuurt het antwoord aan de klager via het gewenste kanaal en voert de datum van verzending in de databank in. Met deze actie wordt de klacht afgesloten in de databank.	Verschillend voor team WITA: Zodra de klacht is verwerkt, wordt de status bijgewerkt in het Access-formulier: Beantwoord en afgesloten als er een antwoord is gegeven. Wachten op vervolg als verdere actie nodig is. Terugkerende klachten worden geanalyseerd om mogelijke verbeteringen in interne processen in kaart te brengen.
7. Rapportering	7.1 Interne verslaggeving	De klachtenverantwoordelijken binnen DG HAN en WITA zorgen, gelijktijdig met de business review voor een driemaandelijke gezamenlijke rapportering aan hun management, aan de Diensten van de Voorzitter en aan de Voorzitter en het directiecomité. De rapportering bevat minstens volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> - het aantal ontvangen klachten en het aantal behandelde klachten; - het aantal ontvangen en behandelde klachten volgens de inhoud van de klachten (klachten over termijnen, taalgebruik,...) en van de betreffende dienst; - het aantal ontvankelijke en onontvankelijke klachten; - de wijze waarop de klachten ingediend werden; - de termijnen waarbinnen de klachten behandeld werden; - het aantal gegronde en ongegronde klachten; 	Idem voor WITA Alle klachten worden bewaard voor monitoring en trendanalyse. Er kan een periodiek rapport worden opgesteld om het aantal, de aard en de verwerkingstijden te beoordelen.

- Bijlage 2: [Klachtencoördinatoren Federaal Klachtennetwerk](#) (coördinaten van alle klachtencoördinatoren van alle federale organisaties, nuttig voor het bezorgen van klachten die niet bestemd zijn voor de FOD SZ).
- Bijlage 3: [Stroomdiagram van het proces van de klachtenbehandeling bij DG HAN](#)
- Bijlage 4: [Template klachtenanalyse](#)

9. Gebruikte afkortingen en definities

Afkorting	Betekenis
DG HAN	Directie Generaal Personen met een handicap
DG	Directeur-Generaal
WITA	Working in the Arts

10. Goedkeuring en opvolging van wijzigingen

10.1 Goedkeuring

Julie Clément Directeur-generaal DG HAN	Elektronische handtekening (e-ID)
Maruja Van Baelen Directeur-generaal DG Juridische Expertise	

10.2 Opvolging wijzigingen

Nr. goedgekeurde versie	Datum goedkeuring	Auteur	Taal van opmaak document	Redactie- datum	Toepassings- datum
2	Zie handtekeni ng	[Naam Voornaam] DG HAN	NL	Klik om datum in te voeren.	Klik om datum in te voeren.
Reden voor de wijziging					
Nvt					
1 originele versie	Zie handtekeni ng	Isabelle Wauters DG HAN Sanne Diependaele DG HAN Sabrine Amraoui WITA Amaury Legrain Diensten van de Voorzitter	NL + FR	13/06/2025	1/10/2025