



## FOD Binnenlandse Zaken creëert Handvest voor de gebruiker

Sinds april beschikt de FOD Binnenlandse Zaken over een Handvest voor de gebruiker. Dat bevat 13 principes die de toegankelijkheid, de kwaliteit en de beschikbaarheid van ons departement voor de burgers en de bedrijven moeten verbeteren.

De realisatie van het Handvest is een van de vele initiatieven om tegemoet te komen aan de verwachtingen en de behoeften van de gebruikers. Het Handvest houdt voor de medewerkers het engagement in om kwalitatieve diensten te verlenen. Het is dus een instrument dat leeft, zowel voor de gebruikers als voor onze medewerkers.

Concreet handelen de in het Handvest opgesomde punten over het beantwoorden van vragen en klachten, het aanwenden van nieuwe communicatiemiddelen en de aandacht voor kwaliteit.

Met het Handvest engageert de FOD Binnenlandse Zaken zich om nog meer naar de burger en de partners te luisteren. Wij zullen de klok rond bereikbaar zijn. Naast de traditionele communicatiekanalen (brief, fax, telefoon), moedigt ons departement met het oog op snelheid, kwaliteit en doeltreffendheid het gebruik van elektronische communicatie aan. Wij zijn dus ook bereikbaar via e-mail, terwijl een grote hoeveelheid informatie beschikbaar is op onze website [www.ibz.be](http://www.ibz.be). Nieuwigheden, brochures, activiteitenverslagen, contactgegevens... dit alles is met een simpele muisklik te raadplegen. Bovendien heeft onze website het label AnySurfer gekregen: hij is dus makkelijk toegankelijk voor mensen met een zintuiglijke of motorische handicap. Daarnaast kunnen we nog de toekomstige ontwikkeling van elektronische loketten vermelden. Toegankelijkheid, kwaliteit en beschikbaarheid zijn dus de kernideeën die aan de grondslag liggen van de diensten die wij de burger en onze partners aanbieden.

De verscheidenheid van de opdrachten en de doelgroepen van onze FOD hebben ons ertoe gebracht om het Handvest aan te vullen met een toepassingsprotocol. Dat licht de engagementen en hun concretisering binnen de verschillende directies en diensten toe. Het gaat om criteria die betrekking hebben op het onthaal van de gebruikers, de interactie met de gebruikers en de evaluatie van de kwaliteit van onze diensten.

Het Handvest voor de gebruiker concretiseert op het niveau van onze FOD de 13 principes van het "Handvest voor een klantvriendelijke overheid" dat de ministerraad op 23 juni 2006 goedgekeurd heeft.

Het Handvest voor de gebruiker en het toepassingsprotocol zijn beschikbaar op onze website [www.ibz.be](http://www.ibz.be). Met vragen over het Handvest kunt u terecht bij de Centrale Cel voor Informatie en Communicatie: [info@ibz.fgov.be](mailto:info@ibz.fgov.be), tel. 02 500 20 51 (NL), tel. 02 500 20 48 (FR).



## Le SPF Intérieur crée sa Charte pour l'utilisateur

Depuis le mois d'avril, le SPF Intérieur dispose d'une Charte pour l'utilisateur. Cette Charte contient 13 principes qui visent à améliorer l'accessibilité, la qualité et la disponibilité de notre département pour le citoyen et les entreprises.

La création d'une Charte se place donc dans la continuité des nombreuses démarches entreprises pour répondre aux attentes et besoins des usagers. La Charte s'engage au nom des collaborateurs à fournir des services de qualité. C'est donc un instrument qui vit, tant pour les usagers que pour nos collaborateurs.

Concrètement, la Charte traite des points qui concernent la réponse aux questions et aux plaintes, l'utilisation de nouveaux moyens de communication et l'attention à la qualité.

Avec cette Charte, le SPF Intérieur s'engage à être encore plus à l'écoute du citoyen et de ses partenaires. Nous serons donc disponibles 24h/24. En plus des canaux de communication traditionnels (courrier, fax, téléphone), notre département encourage le recours à la communication électronique qui allie rapidité, qualité et efficacité. Nous sommes donc bien évidemment joignables par e-mail, mais une quantité importante d'information est disponible via notre site [www.ibz.be](http://www.ibz.be). Nouveautés, brochures, rapport annuel, coordonnées de contact... tout est accessible d'un simple clic. Surfez et téléchargez ! De plus, notre site a reçu le label AnySurfer : il est donc facilement accessible aux personnes souffrant d'un handicap sensoriel ou moteur. Sans oublier nos projets de guichets électroniques prévus pour le futur. Accessibilité, qualité et disponibilité sont donc les maîtres mots qui sous-tendent les services que nous offrons tant au citoyen qu'à nos partenaires.

La diversité des services offerts par notre SPF et la pluralité de ses publics cible nous ont amené à renforcer la Charte par un protocole d'application détaillant les engagements et leur mise en œuvre au sein des différents Services et Directions. Il s'agit de critères qui concernent l'accueil des usagers, l'interaction avec les usagers et l'évaluation de la qualité de nos services.

La Charte de l'utilisateur est la concrétisation au niveau de notre SPF des 13 principes de la « Charte pour une administration à l'écoute des usagers » approuvés par le Conseil des Ministres du 23 juin 2006.

La Charte pour l'utilisateur et le protocole d'application sont disponibles sur notre site web [www.ibz.be](http://www.ibz.be). Si vous avez des questions, vous pouvez contacter la Cellule centrale d'Information et de Communication : [info@ibz.fgov.be](mailto:info@ibz.fgov.be), tél. 02 500 20 48 (FR), tél. 02 500 20 51 (NL).