

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

4 mei 2018

WETSVOORSTEL

**tot invoering van een systeem voor de
kwalitatieve beoordeling van de federale
overheidsdiensten**

(ingediend door de heer Gautier Calomne c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

4 mai 2018

PROPOSITION DE LOI

**portant création d'un dispositif d'évaluation
qualitative pour
les services publics fédéraux**

(déposée par M. Gautier Calomne et consorts)

SAMENVATTING

De indieners stellen vast dat almaar meer onderzoeken worden verricht naar de kwaliteit van de dienstverlening door de overheid en dat dit veel positieve resultaten oplevert.

Aangezien er thans voor de federale overheidsdiensten geen enkel systeem inzake kwalitatieve beoordeling bestaat, stellen de indieners voor een label van kwalitatieve dienstverlening te creëren om goed functionerende federale overheidsdiensten aan te moedigen, en om de andere diensten te helpen hun dienstverlening te verbeteren.

RÉSUMÉ

Les auteurs constatent que l'on effectue de plus en plus d'enquêtes relatives à la qualité de tel ou tel service et que cela apporte beaucoup de résultats positifs.

Puisqu'aucun dispositif d'évaluation qualitative n'est actuellement prévu pour les services publics fédéraux, les auteurs proposent de créer un label de qualité des services afin, d'une part, de donner un encouragement aux services publics fédéraux qui fonctionnent bien et, d'autre part, d'aider les autres à améliorer leur service.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	Abréviations dans la numérotation des publications:
DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Beknopt Verslag	CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN: Plenum	PLEN: Séance plénière
COM: Commissievergadering	COM: Réunion de commission
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail: publicaties@dekamer.be	Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.lachambre.be courriel: publicaties@lachambre.be
De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier	Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. De vele voordelen van systemen van kwaliteitsbeoordeling

De onderzoeken van “*mystery clients*” (ook bekend als “*mystery shoppers*”) vormen een techniek van anonieme beoordeling (onder andere uitgevoerd naar aanleiding van bezoeken van verkooppunten, telefoon-gesprekken of onlinecontacten) waarbij de kwaliteit van het onthaal en de aan de klanten geboden diensten tegen het licht worden gehouden. Meestal worden die onderzoeken uitgevoerd door daarin gespecialiseerde mensen om zodoende de sterke en zwakke punten van een geheel van activiteiten te kunnen identificeren en aanbevelingen te kunnen formuleren om de werking ervan gevoelig te verbeteren.

Een van de beginselen van het modern management luidt dat de consument bij de hervorming van een organisatie centraal moet staan. Vandaag zetten overal ter wereld talrijke actoren *mystery clients* in om hun dienstverlening door te lichten en te verbeteren: winkels, horecabedrijven, grote spelers uit de hoogtechnologische sector, internationale financiële instellingen enzovoort.

Niet alleen de privébedrijven maken ruim gebruik van dat soort middelen, maar ook steeds meer overheden raken overtuigd van de relevantie en het nut ervan. Zo is in Frankrijk sinds 2007 de “*Référentiel Marianne*”¹ van toepassing.

Dankzij dat instrument kunnen de diverse overheidsdiensten² nagaan hoe ze scoren op het vlak van onthaal en dienstverlening ten aanzien van de burgers. Momenteel kunnen 11 van de 19 engagementen³ met

¹ Portalsite gewijd aan de modernisering van het Franse overheidsoptreden: www.modernisation.gouv.fr.

² Franse overheidsdiensten, gerechtelijke en administratieve rechtscolleges, lokale besturen, overheidsziekenhuizen, sociale-zekerheidsinstellingen, instellingen van het staatsonderwijs enzovoort.

³ Er worden met name subcriteria geëvalueerd, zoals de bevattelijkheid en de duidelijkheid van de officiële briefwisseling, de behandelingstermijn van de dossiers, de wachttijden bij telefonische oproepen, de behandelingstermijnen bij klachtenprocedures, de tevredenheidsgraad betreffende de informatieverstrekking, het comfort van de ontvangstruimten voor het publiek enzovoort.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Les nombreux avantages des systèmes d'évaluation qualitative

Les enquêtes d'usagers-mystères (autrement connues sous les termes de “clients-mystères” ou de “*mystery-shoppers*”) constituent une technique d'évaluation anonyme (exercée, entre autres, à l'occasion de la visite de points de vente, d'appels téléphoniques ou encore de prises de contact en ligne) de la qualité de l'accueil et de la prestation des services fournis auprès de la clientèle. Réalisés la plupart du temps par des prestataires spécialisés, ces opérations permettent d'identifier les points forts et les points faibles d'un cadre d'activités et de formuler des recommandations pour en améliorer sensiblement le fonctionnement.

Placer l'utilisateur au cœur des réformes de l'organisation constitue l'une des clés de voûte du management moderne. Des commerces de détail aux institutions financières internationales, en passant par les enseignes de restauration et les géants de la haute technologie, nombreux sont aujourd'hui les acteurs qui recourent à travers le monde aux enquêtes d'usagers-mystères pour auditer et améliorer leur gestion.

Si les entreprises privées plébiscitent largement ce type de dispositif dans de nombreux endroits dans le monde, les pouvoirs publics sont également de plus en plus nombreux à se laisser séduire par sa pertinence et son utilité. Ainsi, en France, le “Référentiel Marianne”¹ a été instauré en 2007.

Il permet aux différents services publics² d'évaluer leur niveau d'accueil et de performance à l'égard des administrés. 11 engagements sur 19³ sont actuellement mesurables par le biais d'usagers-mystères. À cet

¹ Portail de la modernisation de l'action publique – www.modernisation.gouv.fr.

² Administrations de l'État, juridictions judiciaires et administratives, collectivités territoriales, fonction publique hospitalière, organismes gérant des régimes de protection sociale, établissements de l'Éducation Nationale, etc.

³ Sont notamment visés des sous-critères d'attention comme la lisibilité et la clarté des courriers officiels, le délai de traitement des dossiers, les temps d'attente de prise en charge des appels téléphoniques, le délai de traitement des procédures de réclamations, le niveau de satisfaction concernant les informations fournies, le confort des espaces d'accueil du public, etc.

de hulp van *mystery clients* worden gemeten. In dat verband wordt een Marianne-label toegekend aan de overheidsinstellingen⁴ die het werk van hun personeel en hun kwaliteitsinspanningen willen doen erkennen en in de kijker zetten⁵.

De overheidsspoorwegmaatschappij SNCF is een ander Frans voorbeeld van een overheidsinstelling die heel regelmatig gebruik maakt van *mystery clients* om onder meer de dienstverlening vanwege het personeel, de toegang tot de stationsvoorzieningen of de communicatie omtrent treinvertragingen te verbeteren.

In het Verenigd Koninkrijk maakt de *Crown Commercial Service* (CCS) heel regelmatig gebruik van *mystery clients* om de kwaliteit van de handelsrelaties tussen de bedrijven en de overheidsdiensten (ministerie van Defensie, lokale besturen, politie-eenheden, overheidsziekenhuizen enzovoort) te verbeteren (inachtneming van de betaaltermijnen, begrip van de documentatie in verband met overheidsopdrachten enzovoort)⁶. Voorts maakt ook de *National Health Service* (NHS) gebruik van dat soort middelen om sommige programma's ten bate van de gebruikers te evalueren⁷.

Die toenemende aandacht voor kwaliteit gaat uiteraard niet aan ons land voorbij. Zo plaatst het Brussels openbaar nutsbedrijf MIVB de klant centraal in zijn beleid en zijn prestatiedoelstellingen⁸. De MIVB vermeldt op haar website bovendien het volgende: "Een van de gebruikte meettechnieken om de diensten van de MIVB te controleren is het onderzoek met de "*mystery client*".

Deze metingen worden grotendeels uitgevoerd door een externe dienstleverancier, gespecialiseerd in de materie. De enquêteurs gedragen zich als echte klanten die op het net reizen. Tijdens een traject evalueert de "*mystery client*" de door de MIVB geleverde kwaliteit aan de hand van een aantal kwaliteitscriteria (netheid, onthaal, informatie, attitude ...). Andere criteria zoals de stiptheid worden *in real time* gemeten via geïnfomatiseerde systemen.⁹

⁴ Het "Marianne"-label wordt toegekend op basis van certificatie door een erkend onafhankelijk organisme.

⁵ Het label werd onder meer aan de volgende instellingen toegekend: het Franse ministerie van defensie, de *Casier judiciaire national*, de *préfecture* van Martinique, het hof van beroep te Amiens, de *préfecture de police* van Parijs en de *Région Rhône-Alpes*.

⁶ "Scope and remit of the Mystery Shopper Service" – *Crown Commercial Service* (www.gov.uk).

⁷ NHS, *Choices. Your health, your choices* – www.nhs.uk.

⁸ De *mystery shopping*-techniek wordt al meer dan tien jaar toegepast op de openbaarvervoerslijnen in het Brussels Gewest – "Vijfjarenverslag van het beheerscontract 2001-2005" – www.stib-mivb.be.

⁹ "Kwaliteit van de dienst – Verbintenissen" – *idem*.

égard, un label Marianne est délivré aux acteurs publics⁴ qui souhaitent faire reconnaître et valoriser le travail de leurs agents, ainsi que leurs démarches de qualité⁵.

Citons un autre exemple français dans le chef de l'entreprise publique ferroviaire SNCF, qui recourt très régulièrement à des usagers-mystères pour améliorer, entre autres, le service de ses agents, l'accès aux installations dans les gares ou encore la communication des informations en cas de retard des trains.

Au Royaume Uni, le *Crown Commercial Service* (CCS) fait usage très régulièrement du *mystery shopping* pour améliorer l'état des relations commerciales (respect des délais de paiement, compréhension de la documentation relative aux marchés publics, etc.) entre les entreprises et des services à la collectivité (Ministère de la Défense, autorités locales, unités de police, hôpitaux publics, etc.)⁶. Par ailleurs, le réseau du *National Health Service* (NHS) fait aussi appel à ce type de dispositifs pour évaluer certains programmes dédiés aux usagers⁷.

La Belgique n'échappe évidemment pas à cette dynamique qualitative. Ainsi, en Région bruxelloise, l'organisme d'intérêt public STIB place aussi le client au cœur de ses préoccupations managériales et de ses objectifs de performance⁸. Celui-ci ne manque du reste pas de rappeler sur son site Internet ce qui suit: "Parmi les techniques de mesures utilisées pour évaluer les services de la STIB figurent les enquêtes "client mystère".

Ces mesures sont réalisées en grande partie par un prestataire de service externe spécialisé en la matière. Les enquêteurs se comportent comme de véritables clients voyageant sur le réseau. Lors d'un parcours, le "client mystère" évalue la qualité du service fourni par la STIB avec un certain nombre de critères de qualité (propreté, accueil, information, attitude, etc.). D'autres critères comme la ponctualité sont mesurés en temps réel par des moyens informatiques⁹.

⁴ Le label Marianne est délivré dans le cadre d'un processus de certification géré par un organisme indépendant agréé.

⁵ Citons parmi les bénéficiaires de l'attribution du label, le Ministère de la Défense, le Casier Judiciaire National, la Préfecture de la Martinique, la Cour d'appel d'Amiens, la Préfecture de Police de Paris ou encore la Région Rhône-Alpes.

⁶ "Scope and remit of the Mystery Shopper Service" – *Crown Commercial Service* – www.gov.uk.

⁷ NHS, *Choices. Your health, your choices* – www.nhs.uk.

⁸ La technique de l'enquête-mystère est usitée depuis plus de dix ans sur les lignes des transports publics régionaux bruxellois – "Rapport quinquennal du contrat de gestion 2001-2005" – www.stib-mivb.be.

⁹ "Qualité de service – Engagements" – *Idem*.

Ook op federaal niveau zijn er voorbeelden te vinden waaruit blijkt dat deze technieken worden aangewend. Zo voorziet de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten en houdende diverse bepalingen, in de mogelijkheid van *mystery shopping* door de inspecteurs van de FSMA of door daartoe aangestelde derden.

Daarnaast kunnen krachtens de wet van 19 april 2014 tot wijziging van het Wetboek van economisch recht¹⁰, de ambtenaren van de Economische inspectie ook *mystery client*-onderzoeken uitvoeren om de toepassing van de informatieplicht op de bankproducten te beoordelen.

Ondanks het nut en de relevantie van de toepassing van deze beoordelingstechniek, dient niettemin te worden vastgesteld dat ze niet wordt uitgebreid tot alle besturen in ons land.

Bovendien ontbreekt het de thans in België door de overheid gevoerde *mystery client*-onderzoeken aan een gemeenschappelijke basis wat de technische tenuitvoerlegging, de praktische beoordeling en de formulering van eventuele aanbevelingen betreft.

Het spreekt vanzelf dat een investering in een geïntegreerde strategie om de betrekkingen tussen de overheid en de burger te versterken, mee een impuls zou geven aan de uitvoering van de beleidsmaatregelen, aan het prestatieniveau van de diensten aan de gemeenschap, aan de burgerzin en het vertrouwen van het publiek in de overheidsdiensten, alsook aan de dagelijkse toepassing van *best practices*.

Mystery client-onderzoeken kunnen rechtstreeks bijdragen tot de vereiste van goed bestuur die voor ons samenlevingsmodel noodzakelijk is.

Het zou dus nuttig zijn, mochten alle federale overheidsdiensten via een gemeenschappelijk raamwerk gebruik kunnen maken van deze kwaliteitsmanagementmethode.

De indieners van dit wetsvoorstel willen derhalve dit kwalitatieve beoordelingsinstrument instellen. Dat instrument berust op een beoordeling, via *mystery client*-onderzoeken, van het niveau van het onthaal, de beschikbaarheid, de reactiesnelheid en het algemene

¹⁰ Wet van 19 april 2014 houdende invoeging van boek VII "Betalingen- en kredietdiensten" in het Wetboek van economisch recht, houdende invoeging van de definities eigen aan boek VII en van de straffen voor de inbreuken op boek VII, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht en houdende diverse andere bepalingen.

Au niveau fédéral, citons aussi deux exemples de mise en œuvre de ces instruments. La loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, et portant des dispositions diverses, autorise ainsi la pratique du *mystery shopping* par les inspecteurs de la FSMA ou des tiers mandatés.

Par ailleurs, suivant la loi du 19 avril 2014 modifiant le Code de droit économique¹⁰, les agents de l'Inspection économique peuvent également effectuer des "enquêtes d'usagers-mystères" en vue d'évaluer l'application de l'obligation d'information sur les produits bancaires.

Malgré l'intérêt et la pertinence du recours à cette technique d'évaluation, force est néanmoins de constater qu'elle n'est pas étendue à l'ensemble des administrations présentes dans notre pays.

En outre, les enquêtes d'usagers-mystères actuellement menées en Belgique par les pouvoirs publics ne disposent pas d'une base commune en termes de mise œuvre technique, d'évaluation pratique et de formulation d'éventuelles recommandations.

Or, il est évident qu'investir dans une stratégie coordonnée de renforcement des relations entre les pouvoirs publics et les administrés contribuerait, notamment, à améliorer l'exécution des politiques publiques, à hausser le niveau de performance des services à la collectivité, à renforcer le sens civique et la confiance du public dans l'administration, ainsi qu'à soutenir les bonnes pratiques au quotidien.

Les enquêtes d'usagers-mystères peuvent contribuer directement à l'exigence de bonne gouvernance nécessaire à notre modèle de société.

Il serait donc utile que l'ensemble des services publics qui relèvent de la tutelle du pouvoir fédéral puissent bénéficier de ce type de technique du management de qualité au moyen d'un cadre commun.

C'est pourquoi, les auteurs de la présente proposition de loi visent à instaurer ce type de dispositif d'évaluation qualitative. Celui-ci repose sur un dispositif d'évaluation par enquêtes d'usagers-mystères du niveau de l'accueil, de la disponibilité, de la réactivité et du niveau général

¹⁰ Loi du 19 avril 2014 portant insertion du livre VII "Services de paiement et de crédit" dans le Code de Droit économique, portant insertion des définitions propres au livre VII et des peines relatives aux infractions au livre VII, dans les livres I et XV du Code de droit économique, et portant diverses autres dispositions.

prestatiepeil van de federale overheidsdiensten ten gunste van de bestuurde, ongeacht of die een natuurlijke persoon dan wel een rechtspersoon is.

Die beoordeling is verplicht en wordt afgerond met de toekenning van een gemiddelde tevredenheidsscore. Uiteraard is het de bedoeling dat de kwaliteitsbeoordelingen zo eenvormig mogelijk verlopen; daarom wordt voorzien in een referentiemodel.

De overheidsdienst die geen gemiddelde tevredenheidsscore van minstens 80 % behaalt, moet de regering een plan voorleggen met oplossingen voor de tekortkomingen en de moeilijkheden die tijdens de kwaliteitsbeoordeling aan het licht zijn gekomen.

Omgekeerd krijgen de diensten die de grenswaarde wél halen (tevredenheidsgraad), het label BEL+ toegekend, ter waarmerking van de geleverde inspanningen bij het dagelijkse beheer van de openbare dienstverlening.

2. Mogelijkheid voor de federale wetgever om ter zake op te treden

Overeenkomstig artikel 107, tweede lid, van de Grondwet “benoemt [de Koning] de ambtenaren bij het algemeen bestuur en bij de buitenlandse betrekkingen, behoudens de door de wetten gestelde uitzonderingen”.

Het Grondwettelijk Hof heeft dat beginsel in herinnering gebracht in een arrest van 2 juni 2004 en er daarbij op gewezen dat de Koning wel degelijk bevoegd is “om het statuut van de ambtenaren bij het algemeen bestuur te regelen”.¹¹

De indieners menen dat dit wetsvoorstel de voormelde bepaling van de Grondwet in acht neemt, en wel om de volgende drie redenen:

1. dit wetsvoorstel wijzigt niets aan de bezoldigingsregeling van de ambtenaren van het algemeen bestuur. Het heeft immers betrekking op de werking van de diensten in hun geheel, en niet op de wijze waarop deze of gene ambtenaar van het bestuur functioneert;

2. dit wetsvoorstel intervenueert slechts zeer oppervlakkig in de organisatie van het algemeen bestuur: wanneer uit het beoordelingsverslag blijkt dat de werking van deze of gene federale overheidsdienst moet worden bijgestuurd, moeten de daartoe vereiste maatregelen immers worden genomen door de minister die op die geëvalueerde federale overheidsdienst toezicht houdt (artikel 6 van dit wetsvoorstel);

¹¹ Arrest nr. 99/2004 van 2 juni 2004, considerans B.6.2, eerste lid.

des prestations fournies par les services publics fédéraux au bénéfice des administrés, personnes physiques ou morales.

Cette évaluation présente un caractère obligatoire et sa finalisation est ponctuée par l’attribution d’un score moyen de satisfaction. Dans un souci évident d’uniformisation des évaluations qualitatives, un référentiel y afférent est créé.

Le service public qui n’a pas obtenu un score moyen de satisfaction supérieur ou égal au seuil de 80 % est tenu de communiquer au Gouvernement un plan de solutions à apporter aux carences et aux difficultés identifiées lors de l’évaluation qualitative.

À l’inverse, l’atteinte ou le dépassement dudit seuil (taux de réussite) permet de se prévaloir du label BEL+, qui atteste de la reconnaissance des efforts réalisés dans la gestion quotidienne des missions de service public.

2. Possibilité pour le législateur fédéral d’intervenir dans ce domaine

Aux termes de l’article 107, alinéa 2, de la Constitution, le Roi “nomme aux emplois d’administration générale et de relation extérieure, sauf les exceptions établies par les lois”.

La Cour d’arbitrage a rappelé ce principe dans un arrêt du 2 juin 2004 en indiquant qu’il a bien compétence pour “régler le statut des fonctionnaires de l’administration générale”.¹¹

Pour les trois raisons qui suivent, les auteurs estiment que la présente proposition de loi respecte cette disposition de la Constitution:

1. elle ne s’ingère pas dans le statut pécuniaire des fonctionnaires de l’administration générale car elle concerne le fonctionnement des services dans leur ensemble et non pas la manière de servir de tel ou tel agent de l’administration;

2. elle n’interfère que de manière très légère dans l’organisation de l’administration générale car, si le rapport d’évaluation indique que des corrections doivent être apportées dans la manière dont fonctionne tel ou tel service public fédéral, c’est au ministre qui a la tutelle sur ce service public fédéral évalué de prendre les mesures nécessaires (article 6 de la présente proposition de loi);

¹¹ Arrêt n° 99/2004 du 2 juin 2004, considérant B.6.2, alinéa 1^{er}.

3. het voormelde grondwetsartikel bepaalt dat “door de wetten gestelde uitzonderingen” mogelijk zijn. Dit wetsvoorstel raakt nauwelijks aan de bevoegdheden van de minister onder wie de betrokken organen ressorteren.

3. la disposition constitutionnelle précitée rend possible des “exceptions établies par la loi” et la présente proposition de loi n’affecte que de manière purement marginale les pouvoirs du ministre compétent pour les organismes concernés.

Gautier CALOMNE (MR)
David CLARINVAL (MR)
Gilles FORET (MR)
Katrin JADIN (MR)
Françoise SCHEPMANS (MR)
Sybille DE COSTER-BAUCHAU (MR)
Philippe PIVIN (MR)

WETSVOORSTEL

HOOFDSTUK 1

Algemeen

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Art. 2

In de zin van deze wet moet worden verstaan onder:

1. de regering: de federale regering;
2. het Parlement: de Kamer van volksvertegenwoordigers;
3. de overheidsdienst: iedere overheidsdienst die onder het toezicht van de regering staat;
4. de bestuurde: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon in zijn betrekkingen met de overheidsdienst;
5. het kwaliteitsbeoordelingssysteem: het beoordelingssysteem waarmee aan de hand van anonieme gebruikers wordt nagegaan hoe het gesteld is met de kwaliteit van het onthaal, van de beschikbaarheid, van de reactiviteit en van het algemene prestatieniveau van het federale orgaan ten aanzien van de bestuurde. Door de berekening van de gemiddelde tevredenheidsscore wordt de kwaliteitsbeoordeling kracht bijgezet;
6. de tevredenheidsgraad: de gemiddelde tevredenheidsscore die gelijk is aan of hoger is dan 80 %;
7. het referentiemodel: het gemeenschappelijk raamwerk voor de implementering en de uitvoering van de kwaliteitsbeoordeling;
8. de evaluator: de derde dienstverlener die losstaat van iedere overheidsdienst en die de kwaliteitsbeoordeling uitvoert;
9. het label BEL+: het aan de overheidsdienst toegekende label dat de tevredenheidsgraad weergeeft.

PROPOSITION DE LOICHAPITRE 1^{ER}**Généralité**Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2

Au sens de la présente loi, il faut entendre par:

1. le gouvernement: le gouvernement fédéral;
2. le parlement: la Chambre des représentants;
3. le service public: tout service public qui relève de la tutelle du gouvernement;
4. l'administré: toute personne physique ou morale dans ses rapports avec le service public;
5. le dispositif d'évaluation qualitative: le dispositif d'évaluation par enquêtes d'usagers-mystères de la qualité de l'accueil, de la disponibilité, de la réactivité et du niveau général des prestations fournies par l'organisme fédéral au bénéfice de l'administré; le calcul d'un score moyen de satisfaction ponctue la réalisation de l'évaluation qualitative;
6. le taux de réussite: le score moyen de satisfaction supérieur ou égal au seuil de 80 %;
7. le référentiel: le cadre commun pour la mise en œuvre et l'exécution de l'évaluation qualitative;
8. l'évaluateur: le prestataire de service tiers externe à tout service public qui effectue l'évaluation qualitative;
9. le label BEL+: le label attribué au service public qui présente le taux de réussite.

HOOFDSTUK 2

Het kwaliteitsbeoordelingssysteem

Art. 3

Elke federale overheidsdienst wordt kwalitatief beoordeeld teneinde de doelstellingen inzake modernisering, hoogwaardige prestaties, goed bestuur en algemene tevredenheid over de dienstverlening aan de gemeenschap betekenisvol en duurzaam te ondersteunen.

De kwaliteitsbeoordeling wordt minstens om de drie jaar uitgevoerd door een onafhankelijke evaluator die wordt geselecteerd volgens de procedure bedoeld in artikel 5.

Bij specifieke omstandigheden of uitzonderlijke situaties kunnen afwijkingen worden toegestaan door de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad.

Art. 4

§ 1. Bij de uitwerking van de kwaliteitsbeoordeling moet minstens rekening worden gehouden met de volgende indicatoren:

- het onthaal en de proactieve houding van het personeel;
- de naleving van de termijnen met betrekking tot de procedures en de behandeling van de aanvragen;
- de mogelijkheid om administratieve verrichtingen uit te voeren via het internet;
- de toegankelijkheid van de lokalen voor mensen met een handicap;
- de beperking van de wachttijden voor de toegang tot de diensten;
- de naleving van de wettelijke termijnen voor de betaling van de leveranciers;
- de eenvoud van de administratieve verrichtingen.

§ 2. De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de inhoud van het referentiemodel alsook het geheel van nadere regels voor de uitvoering van de kwaliteitsbeoordeling.

CHAPITRE 2

Le dispositif d'évaluation de qualité

Art. 3

Tout service public fédéral fait l'objet d'une évaluation qualitative dans le but de soutenir significativement et durablement les objectifs de modernisation, de performance élevée, de bonne gouvernance et de satisfaction générale des services à la collectivité.

L'évaluation qualitative sera exercée, tous les trois ans au minimum, par un évaluateur indépendant sélectionné selon la procédure visée à l'article 5.

Des dérogations peuvent être accordées par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, en raison de circonstances spécifiques ou de situations exceptionnelles.

Art. 4

§ 1^{er}. L'évaluation qualitative est élaborée en tenant compte, au minimum, des indicateurs suivants:

- les niveaux de l'accueil et de la proactivité du personnel;
- le respect des délais des procédures et de traitement des demandes;
- la possibilité d'effectuer des démarches sur Internet;
- l'accessibilité des locaux pour les personnes en situation de handicap;
- la limitation des temps d'attente pour l'accès aux services;
- le respect des délais légaux pour les paiements des fournisseurs;
- le caractère simple des démarches administratives.

§ 2. Le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, le contenu du référentiel ainsi que l'ensemble des modalités de mise en œuvre de l'évaluation qualitative.

HOOFDSTUK 3

De evaluator

Art. 5

§ 1. De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, alle regels inzake toegangsrecht en de kwalitatieve selectie van de evaluator in het kader van een aanbesteding of een offerteaanvraag;

§ 2. Na de kwalitatieve beoordeling moet de evaluator een verslag bezorgen aan de minister die op de geëvalueerde federale overheidsdienst het toezicht uitoefent. Het afschrift van dat verslag wordt ook toegezonden aan de betrokken overheidsdienst en aan het Parlement.

HOOFDSTUK 4

Behoorlijk bestuur

Art. 6

§ 1. De minister die op de geëvalueerde federale overheidsdienst het toezicht uitoefent, analyseert het verslag en kan, indien de tevredenheidsgraad niet werd gehaald, de betrokken FOD verzoeken een plan uit te werken met oplossingen voor de tekortkomingen en voor de moeilijkheden die bij de kwalitatieve beoordeling werden geïdentificeerd.

In voorkomend geval deelt de federale overheidsdienst, binnen een termijn van zes maanden, aan de Koning het in het eerste lid bedoelde plan met oplossingen mee. Het afschrift van dat plan wordt ook toegezonden aan het Parlement.

§ 2. Een overheidsdienst die de tevredenheidsgraad heeft gehaald, mag zich op het label BEL+ beroepen, volgens de voorwaarden en nadere regels die de Koning heeft bepaald bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad.

CHAPITRE 3

L'évaluateur

Art. 5

§ 1^{er}. Le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, l'ensemble des règles en matière de droit d'accès ainsi que de sélection qualitative de l'évaluateur, dans le cadre d'une adjudication ou d'un appel d'offres;

§ 2. À l'issue de l'évaluation qualitative, l'évaluateur est chargé de remettre un rapport au ministre qui a la tutelle sur le service public fédéral évalué. La copie de ce dernier est également transmise au service public concerné ainsi qu'au Parlement.

CHAPITRE 4

La bonne gouvernance

Art. 6

§ 1^{er}. Le ministre qui a la tutelle sur le service public fédéral évalué analyse le rapport et peut, si le taux de réussite n'a pas été atteint, demander au SPF concerné l'élaboration d'un plan de solutions à apporter aux carences et aux difficultés identifiées lors de l'évaluation qualitative.

Le cas échéant, le service public fédéral communique au Roi, dans un délai de six mois, le plan de solutions visé à l'alinéa 1^{er}. La copie dudit plan est également transmise au Parlement.

§ 2. Le service public qui a obtenu le taux de réussite peut se prévaloir du label BEL+, selon les conditions et les modalités définies par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres.

HOOFDSTUK 5

Slotbepaling

Art. 7

Deze wet treedt in werking op de eerste dag van de zesde maand na die waarin hij in het *Belgisch Staatsblad* is bekendgemaakt.

15 maart 2018

CHAPITRE 5

Disposition finale

Art. 7

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge*.

15 mars 2018

Gautier CALOMNE (MR)
David CLARINVAL (MR)
Gilles FORET (MR)
Kattrin JADIN (MR)
Françoise SCHEPMANS (MR)
Sybille DE COSTER-BAUCHAU (MR)
Philippe PIVIN (MR)