



DECREET OMGAAN MET VERGISSINGEN

Advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, Wetstraat 34-36, 1040 Brussel

W www.serv.be – T +32 2 209 01 11 – E info@serv.be

Adviesvraag	Voorontwerp van decreet tot wijziging van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 wat betreft de manier waarop een klantvriendelijke en dienstbare overheid op een billijke manier kan omgaan met vergissingen van burgers
Adviesvrager	Hilde Crevits - Viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid, Samenleven, Integratie en Inburgering, Bestuurszaken, Sociale Economie en Zeevisserij
Ontvangst adviesvraag	27 april 2026
Decretale opdracht	SERV-decreet 7 mei 2004 art. 20 (SAR-functie)
Goedkeuring raad	18 mei 2026
Contactpersoon	Peter Van Humbeeck pvhumbeeck@serv.be

Mevrouw Hilde CREVITS

Viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid, Samenleven, Integratie en Inburgering, Bestuurszaken, Sociale Economie en Zeevisserij

Hendrik Consciencegebouw

Koning Albert II laan 15

B-1210 Sint-Joost-ten-Node

Advies decreet omgaan met vergissingen

Mevrouw de viceminister-president

U heeft de SERV op 27 april 2026 om advies gevraagd over het voorontwerp van decreet tot wijziging van het Bestuursdecreet van 7 december 2018, wat betreft de manier waarop een klantvriendelijke en dienstbare overheid op een billijke manier kan omgaan met vergissingen van burgers.¹

Het voorontwerp is het resultaat van een langer denk- en overlegproces binnen de Vlaamse Regering, waarbij onder andere ook de SERV werd betrokken en twee adviezen heeft uitgebracht.² De SERV wenst zijn waardering uit te drukken voor dit participatieve traject.

In zijn eerdere adviezen heeft de SERV de ambitie van de regering ondersteund om in te zetten op een overheid die zich proactief en dienstbaar opstelt en op een billijke manier omgaat met vergissingen van burgers. De SERV heeft in deze adviezen constructief mee nagedacht over mogelijke opties om dit te concretiseren en opmerkingen gegeven bij een eerste versie van een mogelijk ontwerp van decreet en een visienota van de Vlaamse Regering.

De Vlaamse Regering heeft nu uit de voorliggende opties een keuze gemaakt.

De SERV waardeert dat hierin op meerdere punten werd rekening gehouden met zijn eerdere adviezen. Niettemin wijst de SERV erop dat in het afgelegde traject de focus gaandeweg is verschoven. Van een regeling die een betere dienstverlening aan de burger beoogde, ligt de klemtoon nu vooral op een

¹ Vlaamse Regering (2026). [Billijke omgang met vergissingen van burgers](#).

² SERV (2025). [Advies recht op vergissing](#).

SERV (2026). [Advies visienota 'dienstbaar omgaan met vergissingen'](#).

regeling die op een breed draagvlak bij overheidsdiensten moet kunnen rekenen.

Voor de SERV telt echter ook en vooral dat er een effectieve regeling komt voor het proactief en dienstbaar omgaan met vergissingen. De SERV wil die boodschap nogmaals benadrukken vanuit het perspectief van burgers, werknemers en ondernemers, want de problematiek is reëel. De eerdere SERV-adviezen bevatten daarvan verschillende voorbeelden.

Vanuit dat perspectief, beperkt de SERV zich hierna tot enkele concrete bemerkingen en voorstellen bij het uitgewerkte voorstel.

1/ De SERV verwelkomt dat de Vlaamse Regering – zoals door de SERV gevraagd – heeft gekozen voor een bijkomende juridische grondslag voor het billijk omgaan met vergissingen van burgers (art. 4 – nieuw art. II.90, §2), die breed kan worden toegepast door de Vlaamse administratie, de Vlaamse openbare instellingen en de lokale besturen (art. 3 – nieuw art. II.89) en waarbij de notie ‘burger’ breed wordt geïnterpreteerd (alle natuurlijke personen, groeperingen van natuurlijke personen, rechtspersonen of groeperingen van rechtspersonen, conform de bestaande definitie van ‘burger’ in het Bestuursdecreet, art. I.4, 7°).

2/ De SERV vraagt – gelet op het facultatieve karakter van het voorontwerp – bijkomende maatregelen om ervoor te zorgen dat er in de praktijk daadwerkelijk vooruitgang wordt geboekt met de billijke omgang met vergissingen van burgers.

Met de keuze van de Vlaamse Regering voor een facultatieve opt-in formule op niveau van een overheidsinstantie wil de Vlaamse Regering ‘als het ware voorzicht[ig [...] beginnen’.³ Het is pas nadat een overheidsinstantie heeft beslist om van deze rechtsgrond gebruik te maken, dat de regeling ook effectief kan worden gebruikt door die overheidsinstantie (art. 4 – nieuw art. II.90, §1 en §2).

Het vrijwillige karakter van de regeling geeft dus alle vrijheid aan overheidsinstanties. De memorie van toelichting veronderstelt dat deze beleidsruimte overheidsinstanties zal stimuleren om effectief werk te maken van een doordacht beleid inzake klantvriendelijkheid doorheen de ganse keten en van een billijke omgang met vergissingen van burgers in hun regelgeving en dienstverlening (en van het voorkomen van vergissingen).

³ Nota aan de Vlaamse Regering bij het dossier, p. 6

Er is in de memorie van toelichting ook sprake van het ‘stimuleren een omslag in de bestuurscultuur’ en van ‘het stimuleren van administraties om risico’s op fouten te identificeren op basis van herhaaldelijke vergissingen, hieruit lessen te trekken en doelgericht administratieve processen aan te passen om soortgelijke veelgemaakte fouten in de toekomst te vermijden’. Er wordt echter niet verduidelijkt welke initiatieven daartoe zullen worden genomen.

De SERV vraagt dat dit verder wordt geconcretiseerd. Want zonder bijkomend beleid is het goed mogelijk dat veel entiteiten ervoor kiezen om ‘niet mee te doen’, zelfs als er geen afdoende sectorale regeling is. In dat geval zal de ontworpen regeling niet veel verschil uitmaken in de praktijk. Maar het kan uiteraard niet de bedoeling zijn dat alles bij het oude blijft. Want de huidige regels en mogelijkheden om vergissingen recht te zetten, zijn vaak onvoldoende effectief.⁴

Om dit risico te vermijden en verdere stroomlijning binnen de Vlaamse en lokale besturen te stimuleren, suggereert de SERV om in de memorie van toelichting te verduidelijken:

- hoe zal worden opgevolgd welke overheidsinstanties via algemene maatregel hebben beslist om van deze rechtsgrond gebruik te maken, welke aanpassingen aan sectorale regelgeving of richtlijnen zijn gebeurd en welke effecten dit heeft gehad voor de praktijk. Eventueel kan aan het voorontwerp een artikel worden toegevoegd om deze informatie één jaar na de inwerkingtreding aan het Vlaams Parlement te bezorgen.
- welke concrete, niet-regelgevende maatregelen zullen worden genomen naast het voorontwerp van decreet om bij overheidsinstanties de gewenste cultuuromslag in de dienstverlening aan burgers te realiseren en ze aan te moedigen om menselijker en responsiever op te treden.
- hoe de Vlaamse Regering onnodige verschillen tussen sectorale regels zal vermijden. In een aantal gevallen kan het immers aangewezen zijn om de billijke omgang met vergissingen niet louter te organiseren volgens bevoegdheidsdomein of in specifieke procedures, maar ook te zorgen voor generieke regels en richtlijnen voor bv. subsidies of fiscale procedures over beleidsdomeinen heen.

⁴ Zie hierover meer in detail de SERV-adviezen van 7 juli 2025 en 12 januari 2026, en het advies van de Vlaamse Ombudsdienst van 13 januari 2026 over de visienota omgaan met vergissingen van burgers. SERV (2025). [Advies recht op vergissing](#); SERV (2026). [Advies visienota 'dienstbaar omgaan met vergissingen'](#).

- hoe de ontwikkelingen in andere landen en de ervaring die de komende jaren wordt opgedaan bij Vlaamse en lokale besturen met diverse vormen van 'billijk omgaan met vergissingen' zullen worden opgevolgd om te bekijken of verdere stappen in de richting van een recht op vergissing kunnen worden gezet.⁵

3/ De SERV ondersteunt de voorgestelde voorwaarden voor de toepassing van de rechtsgrond (art. 4 – nieuw art. II.90, §3). Ze zorgen voor een afbakening van de beoordelingsruimte van de overheidsinstanties en waarborgen de rechtszekerheid en de gelijkheid van burgers.

Wel vraagt de SERV om erover te waken dat de concrete toepassing ervan niet leidt tot drempels door het opvragen van bijkomende informatie bij de burger (art. 4 – nieuw art. II.90, §3 derde lid) en het 'bewijzen' van de goede trouw bij een vergissing (art. 4 – nieuw art. II.90, §1 en memorie van toelichting, p. 5).

4/ Bij de uitzonderingen op het toepassingsgebied (art. 4 – nieuw art. II.90, §4) wenst de SERV twee eerder gemaakte opmerkingen te herhalen, omdat de voorgestelde regeling daar geen afdoende rekening mee lijkt te houden:⁶

- Volgens het nieuwe art. II.90, §4, 4° geldt de regeling niet in de verhouding tussen overheidsinstanties onderling. De SERV mist een goede motivering daarvoor, aangezien overheidsinstanties vaak ook procedures bij andere overheidsinstanties moeten volgen, ook zij vergissingen kunnen maken, en ook dan mag worden verwacht dat overheden zich dienstbaar en probleemoplossend naar mekaar kunnen opstellen. Bovendien zorgt deze uitsluiting voor spanning met het gelijkheidsbeginsel omdat in sommige sectoren overheidsinstanties dezelfde opdrachten uitvoeren als (andere) rechtspersonen (bv. onderwijs).
- Volgens het nieuwe art. II.90, §4, 5° geldt de regeling niet bij de toepassing van verplichtingen die voortvloeien uit het recht van de Europese Unie. De SERV vraagt om hier de formulering uit de memorie van toelichting over te nemen (*'rechtstreeks werkende of bindende Unierechtelijke verplichtingen'*). Immers, veel Europese richtlijnen geven ruimte aan de lidstaten om bepaalde verplichtingen naar eigen goeddunken concreet in te vullen en bovendien gaat de Vlaamse vertaling van Europese regels in een aantal gevallen soms verder dan wat de EU voorschrijft. Het is daardoor vaak niet zo duidelijk welke verplichtingen in Vlaamse regelgeving

⁵ Zie SERV (2026). [Advies visienota 'dienstbaar omgaan met vergissingen'](#).

⁶ SERV (2025). [Advies recht op vergissing](#)

precies voortvloeien uit Europees recht en welk niet. Deze uitzondering zou dus best concreter geformuleerd worden.

Wij hopen, mevrouw de viceminister-president, u hiermee van dienst te zijn geweest en kijken uit naar de verdere initiatieven die hierrond genomen zullen worden.

Hoogachtend

Pieter Kerremans
administrateur-generaal

Frank Beckx
voorzitter