

DE VLAAMSE MINISTER VAN BINNENLAND, STEDEN- EN PLATTELANDSBELEID, SAMENLEVEN,
INTEGRATIE EN INBURGERING, BESTUURSZAKEN, SOCIALE ECONOMIE EN ZEEVISSERIJ

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: – 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

- **Tweede principiële goedkeuring**

Samenvatting

Met voorliggend voorontwerp van decreet verankert de Vlaamse Regering de manier waarop een klantvriendelijke en dienstbare overheid op een billijke manier kan omgaan met vergissingen van burgers. Meer bepaald wordt in Titel II van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 een nieuw hoofdstuk 6 toegevoegd dat voorziet in een facultatieve en generieke bevoegdheidsgrond die overheidsinstanties, na een organisatorische opt-in, toelaat om in individuele dossiers bonafide vergissingen van burgers te herstellen door – binnen duidelijk afgebakende grenzen – af te wijken van procedurele voorschriften, vormvereisten of termijnen.

Het finaal doel hiervan is het vertrouwen van de burgers in de overheid te versterken door een menselijkere benadering van administratieve procedures te hanteren. Dit draagt bij aan een omslag in de bestuurscultuur en aan een meer responsieve en empathische overheid.

De Vlaamse Regering keurt het voorontwerp van decreet na het advies van de SERV en de VTC voor een tweede maal principiële goed.

1. SITUERING

A. BELEIDSVELD/INHOUDELIJK

STRUCTUURELEMENT/BELEIDSDOELSTELLING

Beleidsveld: Interne dienstverlening Vlaamse overheid

Intern structuurelement: HR

Beleidsdoelstelling: SD 1 'De Vlaamse overheid is een efficiënte, integere en performante organisatie' in de beleidsnota Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid 2024-2029

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

- De Vlaamse Regering zocht goedkeuring aan de visienota *‘ter verankering van de manier waarop een klantvriendelijke en dienstbare overheid op een billijke manier zal omgaan met vergissingen van burgers’* op 14 november 2025¹.
- Voorafgaand aan de totstandkoming van de visienota en over de visienota zelf brachten volgende partijen een advies uit:
 - o Het Voorzitterscollege;
 - o de Vereniging van de Vlaamse Steden en Gemeenten vzw (VVSG);
 - o de Vereniging van Vlaamse Provincies (VVP);
 - o de Vlaamse Ombudsdienst;
 - o de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV).
- Het voorontwerp van decreet werd aangepast aan het wetgevingstechnisch en taalkundig advies nr. 2026/66 van 17 maart 2026.
- De Vlaamse Regering keurde dit voorontwerp van besluit een eerste maal principieel goed op 24 april 2026².
- Het bijgaand voorontwerp van decreet werd aangepast aan het advies van de SERV van 18 mei 2026 en het advies van de Vlaamse Toezichtcommissie voor de verwerking van persoonsgegevens (VTC) nr. 2026/050 van 5 mei 2026.

2. INHOUD

A. ALGEMENE TOELICHTING

Context

Het vertrouwen van burgers in de overheid vormt een essentiële pijler van een goed functionerende democratische rechtsstaat. Burgers mogen van de overheid een klantgerichte, performante en betrouwbare dienstverlening verwachten. Dat impliceert niet alleen een correcte toepassing van regelgeving, maar ook een menselijke en dienstbare benadering in de omgang met burgers.

In de praktijk blijkt evenwel dat burgers zich, ook wanneer zij te goeder trouw handelen, kunnen vergissen bij het naleven van administratieve procedures, vormvereisten of termijnen. De toenemende complexiteit van regelgeving, de verregaande digitalisering van overheidsdienstverlening en de automatisering van besluitvorming vergroten het risico dat dergelijke vergissingen leiden tot disproportionele of onbillijke gevolgen. Een louter formele benadering kan in die gevallen het vertrouwen van burgers in de overheid ondergraven.

Tegen deze achtergrond is de maatschappelijke aandacht voor een billijke omgang met vergissingen van burgers de afgelopen jaren sterk toegenomen. In het publieke debat, in parlementaire besprekingen en in de praktijkervaringen van ombudsdiensten wordt herhaaldelijk gewezen op de noodzaak om burgers die zich te goeder trouw vergissen niet automatisch te confronteren met sancties, verlies van rechten of procedurele uitsluiting. Ook internationaal is er een duidelijke tendens om de verhouding tussen overheid en burger menselijker en responsiever vorm te geven.

De Vlaamse Regering erkent deze maatschappelijke evolutie en onderschrijft het belang van een overheid die vertrouwen schenkt aan burgers en die ruimte laat om vergissingen te herstellen wanneer dat mogelijk en verantwoord is. Tegelijk wordt vastgesteld dat een zuiver juridisch afdwingbaar “recht op vergissing” het risico inhoudt van verdere juridisering, rechtsongelijkheid en procedurelast, terwijl het beoogde doel net is om te komen tot een meer laagdrempelige, oplossingsgerichte en dienstbare bestuurspraktijk.

¹ VR 2025 1411 DOC.0479/1QUATER

² VR 2026 2404 DOC.0382/1BIS

Voorontwerp van decreet

- In het geval er sprake is van een herhaalde vergissing bij eenzelfde overheidsinstantie, kan deze overheidsinstantie de rechtsgrond buiten toepassing laten.

Deze aanpak biedt overheidsinstanties een solide juridische basis om billijk en proportioneel op te treden in situaties waarin een strikte toepassing van procedurele regels zou leiden tot onredelijke of disproportionele gevolgen. Tegelijk worden duidelijke randvoorwaarden en uitsluitingen vastgelegd om de rechtszekerheid te waarborgen, de rechten van derden te beschermen en de doelstellingen van de betrokken regelgeving niet te ondermijnen.

Het voorontwerp van decreet heeft een suppletief karakter. Het laat bestaande sectorale regelingen die reeds voorzien in herstel- of regularisatiemogelijkheden onverlet en treedt enkel aanvullend op waar dergelijke mechanismen ontbreken of onvoldoende soelaas bieden. Het biedt geen oplossing voor inhoudelijke beoordelingsfouten, beleidskeuzes of evaluaties, en is niet van toepassing op domeinen die zich naar hun aard niet lenen tot een dergelijke aanpak.

Door deze bevoegdheid te verankeren in het Bestuursdecreet wordt benadrukt dat het gaat om een horizontaal beginsel in de relatie tussen burger en overheid, dat bijdraagt aan een cultuur van vertrouwen, proportionaliteit en dienstbaarheid. Het voorontwerp van decreet beoogt aldus niet alleen individuele billijke oplossingen mogelijk te maken, maar ook een bredere omslag in de bestuurscultuur te ondersteunen, waarbij overheidsinstanties worden aangemoedigd om binnen het bestaande regelgevend kader menselijker en responsiever op te treden.

De generieke bevoegdheidsgrond die dit hoofdstuk biedt, vormt een sluitstuk en geen beginpunt. De meest structurele oplossing voor vergissingen ligt in het voorkomen ervan, onder meer door regelgeving te beperken tot noodzakelijke vereisten en procedures zo gebruiksvriendelijk mogelijk te organiseren. Initiatieven zoals het regeringsbrede project Regelrecht⁴ dragen daartoe bij. De in dit decreet vervatte bevoegdheid biedt evenwel een aanvullend vangnet, dat toelaat om in individuele gevallen disproportionele gevolgen van vergissingen te vermijden, zonder afbreuk te doen aan de doelstellingen van de betrokken regelgeving.

B. VOORAFGAANDE CONSULTATIE

Zoals beschreven onder punt 2.A is het draagvlak rond dit thema de afgelopen maanden sterk gegroeid. Op basis van de beleidsintentie zoals beschreven onder punt 2.A 'Context' werd een eerste ontwerp van visienota opgesteld. Deze eerste versie volgde het Franse voorbeeld van een afdwingbaar recht op vergissing. Aangezien het uiteindelijk de diverse overheidsinstanties zijn die met dit recht op vergissing aan de slag moeten, heb ik het advies ingewonnen van verschillende vertegenwoordigers en belanghebbenden (zie opsomming onder punt 1.B). Diverse belanghebbenden uitten bezorgdheden rond het toenmalige voorstel. Dergelijk subjectief afdwingbaar recht op vergissing hield risico's in van verdere juridisering, rechtsongelijkheid en procedurelast. Het doel van dit initiatief is net om overheidsinstanties meer handelingsruimte te geven om op een dienstbare en billijke manier met vergissingen van burgers om te gaan, zonder dat dit leidt tot nieuwe aanspraken, geschillen of automatische verwachtingen in hoofde van de burger.

Op 14 november 2026 hechtte de Vlaamse Regering haar goedkeuring aan de visienota *'ter verankering van de manier waarop een klantvriendelijke en dienstbare overheid op een billijke manier zal omgaan met vergissingen van burgers'*⁵. Hiermee ging de Vlaamse Regering het engagement aan om gehoor te geven aan het maatschappelijk debat. Om te komen tot een effectieve en robuuste regeling werd over deze visienota opnieuw het advies ingewonnen van verschillende belanghebbenden (zie opsomming onder punt 1.B). De visienota werd eveneens op 20 januari 2026

⁴ VR 2025 2102 DOC.0078/1TER

⁵ VR 2025 1411 DOC.0479/10UATER

Alle betrokken belanghebbenden uitten hun appreciatie omdat het voorstel een overheid op mensenmaat dichterbij brengt en openingen creëert voor het rechtzetten van vergissingen. De verschillende overheidsorganisaties in het bijzonder waarderen de bijsturing van een afdwingbaar recht op vergissing naar het huidige voorstel.

Enkele belanghebbenden stellen zich de vraag of een verankering van deze werkwijze niet beter via sectorale regelingen gebeurt in plaats van via het Bestuursdecreet. Het gaat om een ‘facultatieve’ en ‘bijkomende’ rechtsgrond. Als een sectorale regeling al voldoende rechtsmiddelen heeft om op een billijke manier om te gaan met vergissingen van burgers, moet deze rechtsgrond niet toegepast worden. Elke sector kan dus maximaal blijven inspelen op de specifieke noden. De rechtsgrond is aanvullend waar dergelijke herstelmechanismen ontbreken of onvoldoende soelaas bieden. Dan biedt deze veralgemeende rechtsgrond een vangnet of algemene waarborg.

Tot slot zijn diverse overheidsorganisaties bezorgd over de mogelijke administratieve overlast die met voorliggend voorstel zou worden gecreëerd. Zo haalt de VVSG aan dat lokale besturen vooral vragen naar een regeling die administratief licht blijft. Het voorontwerp van decreet creëert echter geen verplichte bijkomende procedures. De overheidsorganisaties en lokale besturen behouden de vrijheid om de toepassing hiervan pragmatisch en proportioneel te organiseren. Daarnaast kunnen door een corrigerende benadering in plaats van onmiddellijke handhaving onnodige administratieve betwistingen en beroepsprocedures worden voorkomen. Maar belangrijker is dat we met dit decreet een omslag in de bestuurscultuur willen realiseren. We stimuleren administraties immers 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. De inspanningen van de overheidsinstanties leiden op langere termijn dus tot efficiëntiewinsten voor zowel de overheid als de burger.

Pagina 5 van 9

C. ADVIES SERV

Op 27 april 2026 werd het advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) gevraagd. De SERV formuleerde een advies op 18 mei 2026. Hieronder volgt een bespreking van de opmerkingen van de SERV en een repliek.

De SERV waardeert vooraleerst het reeds afgelegde, participatieve traject en ondersteunt de ambitie van een dienstbare overheid. Ik wil op mijn beurt ook mijn appreciatie uitspreken voor de samenwerking met de SERV en hun constructieve betrokkenheid gedurende het hele traject.

De SERV merkt op dat de focus van het voorstel geëvolueerd is van een betere dienstverlening aan de burger naar een regeling met een breed draagvlak bij overheidsdiensten. Echter, in elke verkende beleidsoptie en het nu voorliggende voorontwerp van decreet lag de focus op dienstbaarheid naar de burger toe. Deze doelstelling is niet ten koste gegaan van het creëren van een juridisch werkbaar kader.

Verder verwelkomt de SERV de keuze voor een bijkomende juridische grondslag met een ruime interpretatie van het begrip 'burger'. Dit gaat evenwel gepaard met een vrees dat overheidsorganisaties weinig zullen overgaan tot een 'opt-in', waardoor de juridische grondslag weinig verandert in de praktijk. De facultatieve bijkomende rechtsgrond biedt echter de expliciete mogelijkheid voor overheidsorganisaties om zich spontaan dienstbaar op te stellen. Organisaties kunnen deze positieve keuze als het ware als een troef of een vorm van kwaliteitslabel inzetten naar hun klanten toe. De Vlaamse Regering rekent dan ook op het enthousiasme van de betrokken organisaties om hier gepast mee om te gaan. Verder waarschuwt de SERV dat de bijkomende informatievragen of bewijs van goede trouw niet leiden tot extra drempels. De beoordeling van een casus zal telkens pragmatisch en contextgebonden gebeuren: bijkomende informatie kan enkel opgevraagd worden indien noodzakelijk.

Ook vraagt de SERV naar bijkomende initiatieven en maatregelen om de aangekondigde cultuuromslag concreet te ondersteunen en om op te volgen welke overheidsinstanties gebruik maken van de regeling. De generieke bevoegdheidsgrond vormt een sluitstuk, geen beginpunt: de structurele oplossing voor vergissingen ligt in het voorkomen ervan. Het ontwerp sluit hiermee aan op het blijvend inzetten op kwalitatieve regelgeving en duidelijke processen, maar ook op initiatieven ter bevordering van de administratieve vereenvoudiging, het verhogen van klantgerichtheid, enzovoort. De Vlaamse Regering geeft de nodige prioriteit aan dergelijke initiatieven, getuige onder meer het vernieuwde Vlaamse dienstverleningscharter⁶ en het project Regelrecht⁷. De creatie van deze nieuwe generieke bevoegdheidsgrond zal uiteraard ook gepaard moeten gaan met de nodige ondersteunende (communicatie)maatregelen naar zowel burgers als de overheidsorganisaties toe.

Wat de opvolging van buitenlandse ervaringen met deze thematiek betreft, suggereert de SERV om de ontwikkelingen in andere landen systematisch op te volgen en dit ook in deze memorie van toelichting te verduidelijken. De buitenlandse praktijken en evoluties (waaronder Frankrijk en Nederland) werden echter grondig onderzocht en worden nog steeds opgevolgd. De Vlaamse Regering kiest er met dit voorontwerp van decreet bewust voor om een eigen invulling te geven aan een billijke omgang met vergissingen, toegespitst op het Vlaams bestuurslandschap. Tot slot maakt de SERV ook twee opmerkingen bij het toepassingsgebied van het voorontwerp van decreet. Zo wordt de eerdere vraag hernomen naar waarom de regeling niet geldt tussen overheidsinstanties onderling. De regeling is specifiek gericht op de 'asymmetrische' verhouding tussen de burger en de overheid in de zin van Titel II van het Bestuursdecreet. Daarnaast vraagt de SERV een preciezere formulering van de uitzondering inzake verplichtingen die voortvloeien uit het recht van de Europese Unie. De SERV vraagt om hier de formulering uit de memorie over te nemen in de tekst van het decreet ('rechtstreeks

⁶ VR 2026 0506 DOC.0567/1BIS

⁷ VR 2025 2102 DOC.0078/1TER

D. ADVIES VTC

De verwerkingsverantwoordelijke aan te duiden en op te nemen in het ontwerp

De VTC vraagt om het ontwerp aan te vullen met wie de verwerkingsverantwoordelijke is, nl. de verantwoordelijke van de initiële verwerking.

Antwoord: Dit principe blijkt uit de opname van de essentiële elementen (zie repliek op opmerking 1).

De categorieën persoonsgegevens duidelijk te omschrijven in het ontwerp of de memorie

De VTC vraagt om op te nemen dat de categorieën persoonsgegevens beperkt blijven tot deze waarvoor er een wettelijke basis bestaat in de initiële verwerking.

Antwoord: Dit principe blijkt uit de opname van de essentiële elementen (zie repliek op opmerking 1).

Het voorbehoud voor de bewaartermijnen noteren.

De VTC wijst erop dat wat de bewaartermijn betreft, rekening zal moeten worden gehouden met de eventuele opschorting van termijnen. De VTC maakt een voorbehoud over de gepastheid van deze termijnen, die altijd door de opsteller geëvalueerd moet worden.

Antwoord: Dit principe blijkt uit de opname van de essentiële elementen (zie repliek op opmerking 1).

E. TOELICHTING BIJ DE ARTIKELEN

Voor een afzonderlijke toelichting van de verschillende artikelen wordt verwezen naar de artikelsgewijze bespreking in de memorie van toelichting bij het ontwerp van decreet.

3. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Wat de budgettaire impact en het advies van de Inspectie van Financiën betreft, verwijs ik naar punt 3.A. van de nota aan de Vlaamse Regering die werd opgesteld naar aanleiding van de eerste principiële goedkeuring van dit voorontwerp van besluit (VR 2026 DOC.0382/1BIS).

De Inspectie van Financiën verleende een gunstig advies op 19 maart 2026.

Het akkoord van de minister van Begroting werd verkregen op 9 april 2026.

B. ESR-TOETS

Niet van toepassing.

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Voorliggend voorontwerp van decreet heeft geen weerslag op het personeelsbestand en op het personeelsbudget.

