

Kenmerk: LC Proc 29

Dienst: Bemiddeling

👤 Jean-François Debavay

☎ 02 435 67 71

@ jean-francois.debavay@iriscare.brussels

Brussel, 08 oktober 2026

Betreft: instructies voor de rapportering van klachten bij de kinderbijslaginstellingen

Geachte mevrouw, geachte heer,

In het kader van de opvolging en controle van het klachtenbeheer, wordt elke kinderbijslaginstelling gevraagd een rapporteringssysteem in te voeren voor alle klachten die aan de instelling worden gericht (klachten die u uitsluitend via de dienst Bemiddeling van Iriscare ontvangt, vallen hier dus niet onder).

Die rapportering is bedoeld om een uniforme opvolging van de klachten te waarborgen, de kwaliteit van de dienstverlening aan de gezinnen te verbeteren en een algemene analyse mogelijk te maken van de problemen waarmee de kinderbijslaginstellingen geconfronteerd worden.

Elk kinderbijslagfonds moet jaarlijks een document indienen dat de hieronder beschreven relevante gegevens bevat.

Deze procedure heeft betrekking op de klachten die vanaf 1 januari 2027 worden ontvangen, voor een eerste effectieve rapportering in het jaar 2028.

1. Instrument voor de ontvangst van klachten

Elke instelling moet het volgende ter beschikking stellen van de gezinnen:

- actuele informatie over de klachtenprocedure op haar website;
- een specifiek e-mailadres en/of een speciaal digitaal tabblad voor het indienen van klachten;
- een specifiek papieren contactformulier voor het indienen van klachten.

2. Registratie en telling van de klachten

Alle ontvangen klachten moeten geregistreerd en geteld worden, ongeacht het ontvangstkanaal.

Alle communicatie die via de daartoe bestemde kanalen wordt ontvangen, moet systematisch geregistreerd worden. Indien de instelling beslist dat een dergelijke communicatie niet werkelijk een klacht is en dat het klachtenkanaal onjuist werd gebruikt, wordt deze in de rapportering opgenomen als niet ontvankelijk.

Voor elk dossier moet de volgende informatie opgeslagen worden:

- Nummer van het betreffende dossier;
- Datum van ontvangst;
- Ontvangstkanaal:
 - Website;
 - E-mail;
 - Post.
- Identificatie van de klagende partij;
- Indeling:
 - Klacht is niet ontvankelijk;
 - Klacht is niet gegrond (niet gerechtvaardigd);
 - Klacht is gegrond (gerechtvaardigd);
- Reden voor niet-behandeling (niet-ontvankelijkheid);
- Reden van de klacht;
- Ondernomen acties als gevolg van de klacht;
- Termijn waarbinnen de klagende partij antwoord heeft gekregen (aantal dagen).

3. Jaarlijkse rapportering aan de dienst Bemiddeling van Iriscare

Elke instelling moet jaarlijks een verslag indienen over de klachten die ze tijdens het vorige jaar heeft ontvangen, op basis van een tijdschema en een model dat de dienst Bemiddeling van Iriscare verstrekt vóór het begin van het betreffende jaar.

Dat verslag bevat ten minste de volgende informatie:

- Een overzichtstabel met alle parameters van alle klachten die in het betreffende jaar zijn ontvangen, zoals hierboven beschreven (punt 2), met uitzondering van de persoonsgegevens;
- Totaal aantal ontvangen klachten;
- Aantal klachten per ontvangstkanaal;

- Aantal klachten per indeling;
- Aantal klachten per reden;
- Een analytische samenvatting die de belangrijkste redenen voor de klachten en de eventueel genomen corrigerende acties belicht.

4. Controle

Het klachtenbeheer valt onder het toepassingsgebied van de jaarlijkse kwaliteitscontrole op de werking van de kinderbijslaginstellingen.

De diensten van Iriscare zullen steekproefsgewijze controles uitvoeren om de juistheid van de verstrekte informatie en de correcte toepassing van de klachtenprocedure te controleren.

Alvast bedankt voor uw medewerking.

Hoogachtend,



Tania Dekens

directeur-generaal