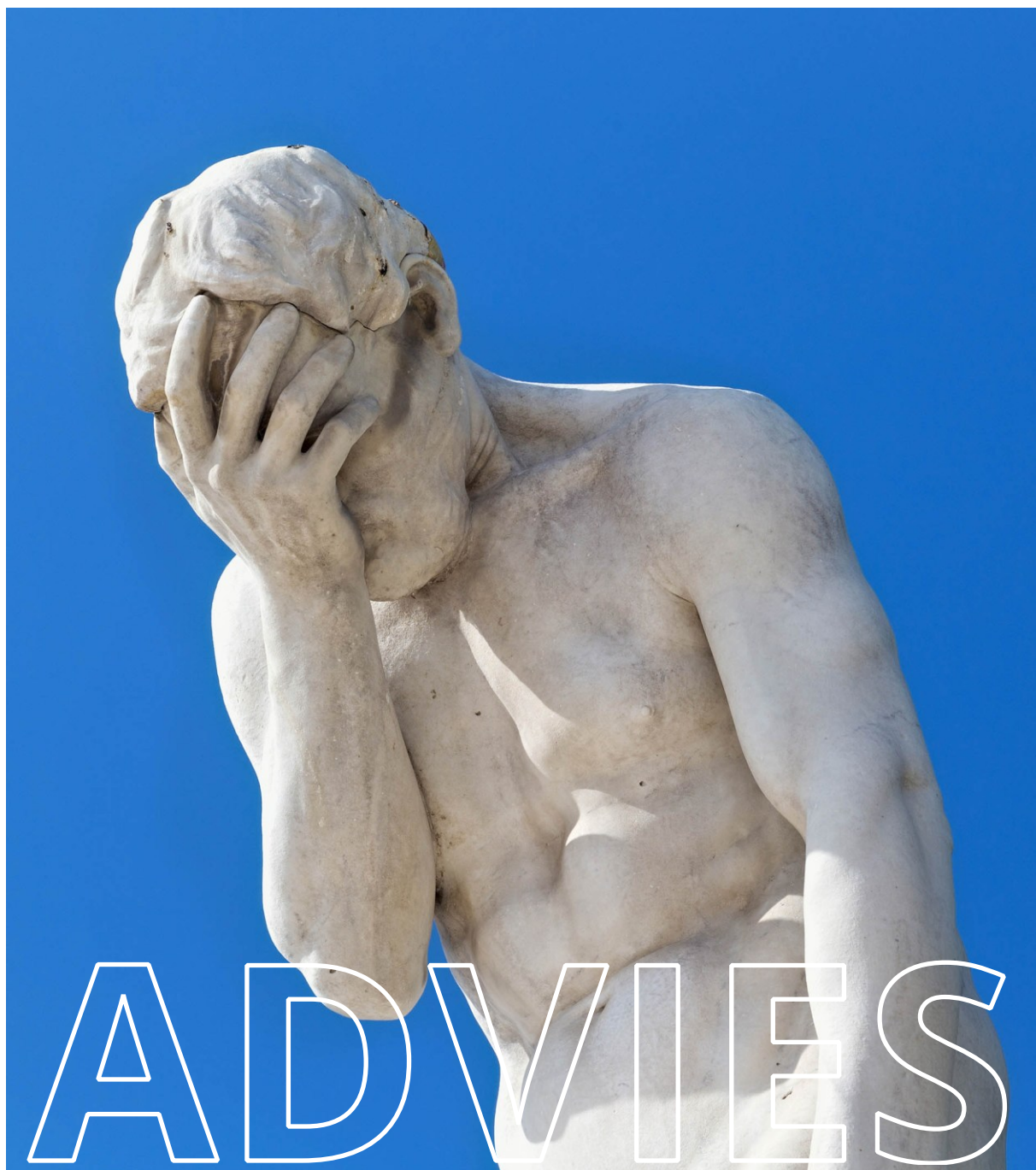




VERGISSEN IS MENSELIJK: HET RECHT OP
VERGISSING

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	Consultatie recht op vergissing
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	19 juni 2025
Decretale opdracht	SERV-decreet 7 mei 2004 art. 11 (overlegfunctie)
Goedkeuring raad	7 juli 2025
Contactpersoon	Peter Van Humbeeck Stijn Wouters Kristel Bogaerts
	pvhumbeeck@serv.be swouters@serv.be kbogaerts@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

Consultatie recht op vergissing

Mevrouw de viceminister-president

De SERV waardeert dat u zijn input heeft gevraagd over de mogelijke invoering van een recht op vergissing. De SERV ondersteunt dit voornemen.

In het bijgevoegde advies vindt u de bemerkingen van de sociale partners bij de voorgelegde visienota en decreettekst.

Ze beogen een weloverwogen kadering, uitwerking, invoering, opvolging en evaluatie van het recht op vergissing, met als doel te komen tot een regeling die kan rekenen op een politiek, ambtelijk en maatschappelijk draagvlak, de gewenste resultaten bereikt en oog heeft voor een aantal risico's.

Wij hopen u hiermee van dienst te zijn geweest en zijn uiteraard graag bereid tot verdere toelichting en overleg.

Hoogachtend

Pieter Kerremans
administrateur-generaal

Stijn Gryp
voorzitter

Inhoud

Krachtlijnen	5
Advies	6
1. Inleiding	6
2. Recht op vergissing binnen goede publieke dienstverlening	9
2.1 Voorkom vergissingen zoveel mogelijk	9
2.2 Neem naast wettelijke ook omkaderende maatregelen voor het recht op vergissing, in het bijzonder ook voor kwetsbare groepen	10
3. Omgaan met bezwaren en weerstand tegen een recht op vergissing	12
3.1 Maak een analyse van beleidsopties	12
3.2 Zorg voor een goede decretale regeling	13
3.3 Zet in op monitoring en evaluatie	13
3.4 Overweeg uittesten als 'experimentwetgeving'	14
4. Bemerkingen bij de voorgelegde decreettekst	15
4.1 Heb meer begrip voor ongewilde situaties van 'herhaalde fout'	15
4.2 Sluit procedures met vervaltermijnen niet per definitie uit	16
4.3 Motiveer of herbekijk het suppletief karakter	16
4.4 Verduidelijk de uitzonderingen	17
4.5 Zorg voor gebruiksvriendelijke procedurebepalingen	18

Krachtlijnen

Vergissen is menselijk, ook in overheidsprocedures en vooral als ze complex zijn. Om al te verregaande gevolgen daarvan te vermijden, is een recht op vergissing belangrijk. **De SERV ondersteunt dan ook het principe van een juridisch recht op vergissing.**

De voorgelegde decreettekst bevat heel wat sterke punten, waaronder het gegeven dat het recht op vergissing zowel voor natuurlijke personen als rechtspersonen geldt en van toepassing is op alle diensten van de Vlaamse overheid en op de lokale besturen. Toch is een decretaal recht op vergissing niet zaligmakend.

In dit advies benadrukt de SERV ten eerste dat een juridische regeling op zich niet volstaat. De klemtoon moet liggen op eenvoudige regelgeving en gebruikersgerichte en toegankelijke dienstverlening, waardoor burgers, werknemers en ondernemingen zo weinig mogelijk beroep hoeven te doen op een recht op vergissing. Daarnaast moet het recht op vergissing zelf gebruikersgericht en toegankelijk worden uitgewerkt, met bijzondere aandacht voor kwetsbare bevolkingsgroepen. Een bijzonder aandachtspunt in dat verband is de afstemming met wat er op federaal niveau wordt uitgewerkt zodat er geen twee verschillende interpretaties en werkwijzen zijn.

Ten tweede stelt de SERV vast dat er naast duidelijke voordelen ook twijfels en bezwaren zijn. Dat vraagt om een afgewogen analyse van beleidsopties voor de invoering van een recht op vergissing en om oplossingen die de risico's te beperken. Bij de invoering van het recht op vergissing moet in elk geval worden gezorgd voor een nauwgezette monitoring en evaluatie.

Tot slot bevat het advies bemerkingen en suggesties bij de voorgelegde decreettekst in het geval de piste van een generieke regeling in het Bestuursdecreet wordt gevolgd. Ze gaan vooral over het toepassingsgebied van het recht op vergissing. De uitzonderingen moeten duidelijker geformuleerd worden om uitholling en interpretatieproblemen te vermijden. Daarnaast doet de SERV voorstellen om de voorgestelde regels en procedures meer gebruiksvriendelijk te maken, in het bijzonder vanuit het perspectief van kwetsbare bevolkingsgroepen.

Advies

1. Inleiding

De Vlaamse minister bevoegd voor Bestuurszaken vroeg de SERV op 19 juni 2025 – voorafgaand aan een agendering op de Vlaamse Regering¹ – om reacties op een visienota en een nog voorlopig voorontwerp van decreet en memorie van toelichting die erop gericht zijn een ‘recht op vergissing’ in te schrijven in het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

Naast de SERV werden ook VWSG, de VVP, de Vlaamse ombudsdienst en het voorzitterscollege en de managementcomités van de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid om reacties gevraagd tegen 7 juli 2025.

Het initiatief voor een recht op vergissing komt er mee naar aanleiding van oproepen van diverse Vlaamse en Belgische ombudsmannen en -vrouwen.² De voorgelegde teksten zijn geïnspireerd op bestaande regelgeving en initiatieven in Frankrijk, Nederland en op federaal niveau.³

Het recht op vergissing geeft burgers en ondernemingen de mogelijkheid om te goeder trouw gemaakte administratieve vergissingen te corrigeren zonder daarvoor gesanctioneerd te worden. Daarmee wordt getracht tegemoet gekomen aan de reële problematiek dat mensen soms voordelen waar ze recht op hebben mislopen door eigen vergissing, zoals te late aanvragen of onvolledige gegevens. Het onderstaande kaderstuk geeft hiervan enkele voorbeelden.

Het recht op vergissing wil ervoor zorgen dat overheden meer begrip tonen voor menselijke vergissingen, mee gelet op de complexiteit van de regelgeving. Momenteel hangt het rechtzetten van vergissingen vaak af van de welwillendheid van de betrokken overheidsdienst. Door het recht op vergissing wettelijk te regelen, wil men zorgen voor meer rechtszekerheid voor de burger en meer uniformiteit in de praktijk, en voor een structurele verandering in de bestuurscultuur naar een meer responsieve en empathische overheid.

¹ Cf. art. III.94 §2 van het Bestuursdecreet. Vlaams Parlement (2018). [Bestuursdecreet van 7 december 2018](#). Brussel: Belgisch Staatsblad.

² Zie de jaarverslagen van 2023 en 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst en van de Gentse Ombudsdienst. Vlaams ombudsdienst (2025). [Jaarverslag](#); Gentse ombudsdienst (2025). [Jaarverslag 2024](#). Zie ook de oproep van Ombudsman.be, het netwerk van Belgische ombudsdiensten. Ombudsman.be (2025). [Het recht op vergissing](#).

³ Assemblée nationale (2025). [LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance \(1\)](#). Paris: Légifrance; Rijksoverheid (2024). [Meer oog voor menselijke maat in Algemene wet bestuursrecht](#); Senaat (2021). [Voorstel van resolutie met betrekking tot de invoering van het recht op een vergissing in de contacten met de overheidsadministraties](#).

Voorbeelden van potentieel gebruik van een recht op vergissing⁴

Sociaal watertarief: Burgers met een laag inkomen hebben recht op een korting op de waterfactuur. Gezinnen waarvoor een automatische koppeling niet lukt, moeten daarvoor jaarlijks voor 31 december een attest afleveren bij de watermaatschappij. Uit klachten blijkt dat gezinnen vaak achter het net vissen omdat ze dat attest te laat of niet bezorgen (verzendingsproblemen, overmacht, vergeten ...). Ook wie op een collectieve meter zit, moet voor die datum een bankrekeningnummer doorgeven voor uitkering. Ook daarmee zijn er problemen, waardoor dit voor een aantal rechthebbenden niet tijdig gebeurt. Een recht op vergissing zou betekenen dat dit alsnog kan worden rechtgezet in plaats van het volledige voordeel te verliezen.

Mijn VerbouwPremie (renovatiepremie): Dit is een premie voor energiebesparende renovatiewerken. Particulieren klagen over complexe digitale aanvraagprocedures, waardoor vormfouten regelmatig voorkomen (te laat ingediende documenten, onvolledige dossiers, fout gekozen aanvraagcategorie, vergeten bijlage, ...). Een eenvoudige aanpassing van de ingediende aanvraag blijkt digitaal niet mogelijk. Eigenlijk mag zelfs verwacht worden dat de overheidsdienst meteen zelf de correcte categorie aanduidt. Die kunnen leiden tot een definitieve weigering. Een eenvoudige aanpassing van de ingediende aanvraag blijkt digitaal niet mogelijk. Eigenlijk mag zelfs verwacht worden dat de overheidsdienst meteen zelf de correcte categorie aanduidt. Met andere woorden: bij een administratieve fout in de aanvraag voor de renovatiepremie zou men de aanvrager een kans moeten geven een vergissing te herstellen, in plaats van het recht op premiegeld volledig te verliezen.

Hinderpremies voor ondernemers: Ondernemingen die getroffen zijn door ernstige hinder bij openbare werken kunnen een hinderpremie krijgen. VLAIO schrijft de ondernemingen die daarvoor in aanmerking komen zelf aan. Soms melden ondernemingen dat ze geen brief hebben ontvangen en dus ook geen hinderpremie of sluitingspremie binnen de aangegeven termijn konden aanvragen. Dat is meestal een gevolg van foutief geregistreerde gegevens in een van de databanken die VLAIO gebruikt (KBO en GIPOD). De bestaande regelgeving biedt al de mogelijkheid om de onderneming toch te selecteren voor de Hinderpremie, op voorwaarde dat de onderneming dit meldt en de eventuele foutieve gegevens in de KBO of in GIPOD aanpast voor het einde van de werken. Een recht op vergissing zou er kunnen voor zorgen dat getroffen ondernemers alsnog in aanmerking komen, ook als rechtzetting van de foutieve gegevens pas na het einde van de werken is gelukt.

Zorgkrediet – aanwezigheidsattest: Werknemers die Vlaams zorgkrediet aanvragen, moeten binnen 20 dagen een aanwezigheidsattest van een opleidingsverstrekker indienen. Die indieningstermijn is erg kort en valt vaak in de eindejaarsperiode wanneer veel scholen een collectieve sluiting hebben waarmee men rekening moet houden bij het opvragen van het attest, wat in combinatie met de examenvorbereiding, werk en/of gezin ertoe leidt dat een vergetelheid snel is gebeurd. Het departement houdt strikt vast aan de indieningstermijn, met als enige uitzondering aantoonbare overmacht door de school. Familiale of andere omstandigheden worden niet aanvaard. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dit een te zware sanctionering en meent dat zoiets ingaat tegen de geest van de regelgeving, want inhoudelijk is aan alle voorwaarden voldaan. Het recht op vergissing zou in zo'n geval een correctie mogelijk maken (bijvoorbeeld het alsnog toekennen voor de gemiste periode) in plaats van een weigering.

Subsidieaanvraag als natuurlijk persoon in plaats van vereniging: Bij een projectsubsidie bleek een aanvrager per vergissing de aanvraag in te dienen onder haar persoonlijke naam in plaats van als rechtspersoon. Dit botste op de ontvankelijkheidsvoorwaarden en kon niet worden rechtgezet. Het resultaat was dat de subsidie niet kon worden toegekend. Een recht op vergissing zou hier extra ruimte bieden: de aanvraag zou tijdelijk als ongeldig gemarkeerd kunnen worden met de mogelijkheid tot rectificatie, in plaats van direct afwijzing.

⁴ Op basis van recente jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst. <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/jaarverslag>

Thuisbatterijpremie: Tienduizenden burgers wilden een premie voor een thuisbatterij aanvragen. Velen deden dit eerst bij de elektriciteitsnetbeheerder (Fluvius), terwijl de steun wordt uitgekeerd via VEKA. Ze kregen door lange verwerkingstijden bij Fluvius pas na lange tijd te horen dat ze de aanvraag bij de verkeerde instantie hadden gedaan en dat hun aanvraag werd afgewezen wegens laattijdigheid. Een recht op vergissing zou hen de mogelijkheid geven hun aanvraag alsnog bij de juiste instantie te laten afhandelen.

Groep pakket – zorgtoeslag (aanvraagprocedure): Ouders die zorgtoeslag aanvragen voor een zorgbehoevend kind. In een bepaald geval had een ouder per ongeluk het verkeerde vakje aangekruist waardoor het agentschap Opgroeien het verzoek afwees. Met een recht op vergissing zou de dienst de mogelijkheid krijgen dat – in plaats van formele weigering – de administratie de fout zelf rechtzet of de aanvraag opnieuw bekijkt.

Studietoelagen (hoger onderwijs): Studenten die recht willen op een studietoelage moeten vóór 1 juni toestemming geven voor het raadplegen van hun inkomensgegevens. Er zijn klachten van studenten die deze deadline missen omdat ze dachten dat hun toelage toch automatisch verlengd werd. Een recht op vergissing zou dit opvangen door toe te staan dat studenten die deadline overschreden in fout toch de toelage waar ze recht op hebben krijgen als ze volledig in orde zijn.

De SERV ondersteunt een decretaal recht op vergissing.⁵ Dit is een belangrijk principe voor betere dienstverlening. Het voorliggende advies bevat de bemerkingen van de sociale partners bij de voorgelegde visienota en decreetstekst. Ze beogen een weloverwogen kadering, uitwerking, invoering, opvolging en evaluatie van het recht op vergissing, met als doel te komen tot een regeling die kan rekenen op een politiek, ambtelijk en maatschappelijk draagvlak, de gewenste resultaten bereikt en oog heeft voor een aantal risico's. Het advies bevat drie delen:

- Ten eerst wijst de SERV op de noodzaak om dit recht goed in te bedden in een bredere visie rond publieke dienstverlening. Het Vlaamse en lokale beleid moeten primair inzetten op goede regelgeving en dienstverlening waardoor burgers of ondernemers zo weinig mogelijk beroep hoeven te doen op een recht op vergissing. Daarnaast moet het recht op vergissing zelf gebruikersgericht en toegankelijk worden uitgewerkt.
- Ten tweede stelt de SERV vast dat er naast duidelijke voordelen ook twijfels en bezwaren zijn. Deze tegenargumenten worden best terdege bekeken om oplossingen te vinden die de risico's beperken.
- Ten derde formuleert de SERV bemerkingen en concrete suggesties bij de voorgestelde decreetstekst in het geval de piste van een generieke regeling in het Bestuursdecreet wordt gevolgd. Met name zou het toepassingsgebied van het recht op vergissing verduidelijkt moeten worden. Daarnaast zijn een aantal aanpassingen wenselijk om de voorgestelde procedures meer gebruiksvriendelijk te maken, in het bijzonder voor kwetsbare groepen.

⁵ Zie ook SERV (2024). [Advies Bestuurlijke beleidsnota's 2024-2029](#).

2. Recht op vergissing binnen goede publieke dienstverlening

Volgens de SERV is het erg belangrijk om het recht op vergissing goed in te bedden in een bredere visie rond publieke dienstverlening zoals uiteengezet in een eerder SERV-advies en rapport.⁶ De prioriteit moet liggen op goede regelgeving en dienstverlening waardoor burgers, werknemers of ondernemingen zo weinig mogelijk beroep hoeven te doen op een recht op vergissing. Bovendien vergt een goede toepassing van dat recht meer dan een wettelijke regeling. Het recht op vergissing moet zelf ook gebruikersgericht en toegankelijk in praktijk worden gebracht, met bijzondere aandacht voor kwetsbare bevolkingsgroepen.

2.1 Voorkom vergissingen zoveel mogelijk

Het Vlaamse en lokale beleid moeten primair inzetten op goede regelgeving en dienstverlening waardoor burgers of ondernemers zo weinig mogelijk beroep hoeven te doen op een recht op vergissing. Dáár moet de prioriteit liggen.

Voorkomen is beter dan genezen. Eenvoudige regelgeving en gebruikersgerichte en toegankelijke publieke diensten en procedures moeten ervoor zorgen dat fouten en misverstanden worden vermeden en dat het recht op vergissing zo weinig mogelijk moet worden gebruikt – en zeker geen excuus wordt voor slecht ontworpen publieke dienstverlening.

Daartoe is de verdere uitrol belangrijk van principes zoals no wrong door, once only, proactieve dienstverlening en automatische rechtentoekenning. Diensten en procedures nog meer ontwerpen en uittesten vanuit het standpunt van en met betrokkenheid van gebruikers moet zorgen voor vereenvoudiging van complexe regelgeving en omslachtige procedures, heldere taal, duidelijke informatieverstrekking en instructies enz. Digitalisering kan vergissingen reduceren door automatische veldcontroles en toelichtingen bij formulieren. Een goed ontworpen digitaal loket geeft bv. een waarschuwing bij inconsistenties of een ontbrekend stuk, zodat de indiener onmiddellijk kan corrigeren in plaats van achteraf het recht op vergissing te moeten invoeren. Een omni-channel dienstverleningsmodel blijft belangrijk om te zorgen voor persoonlijke begeleiding en contactmogelijkheden (slimme assistenten, telefoon, fysiek loket) en hulp op maat.

Achterliggend is het uitgangspunt van vertrouwen van de overheid in de burger essentieel (visienota p. 3; memorie van toelichting p. 13; art. II.92). Er mag nog meer beklemtoond worden dat dit een cruciaal aspect is voor een rechtvaardige en effectieve publieke dienstverlening. Wanneer de overheid haar burgers, werknemers en werkgevers als betrouwbare en betrokken leden van de samenleving beschouwt, bevordert dit wederzijds respect, gedeelde verantwoordelijkheid en inclusieve beleidsvorming. Beleidsmaatregelen en publieke dienstverlening die vertrekken

⁶ SERV (2024). [Advies en achtergrondrapport betere publieke dienstverlening](#).

vanuit wantrouwen ondermijnen dat en leiden vaak tot complexe regels en procedures en tot onnodige drempels en uitsluiting. Dit uitgangspunt van vertrouwen verdient volgens de SERV een explicietere en meer geïntegreerde behandeling in de voorgelegde teksten.⁷ Als het gaat over vertrouwen leggen ze nu toch vooral de klemtoon op vertrouwen van de burger naar de overheid toe.

Het recht op vergissing kan zelf een hefboom zijn voor betere regelgeving en dienstverlening. Elke vergissing is leermateriaal. Foutenanalyse en monitoring van de toepassing van het recht op vergissing moeten toelaten om korter op de bal te spelen en om in domeinen of bij diensten waar het recht op vergissing vaak wordt ingeroepen maatregelen te nemen om knelpunten in regelgeving, formulieren of dienstverlening aan te pakken. De monitoring kan ook helpen om informatie te verstrekken aan burgers en ondernemers over de meest voorkomende vergissingen met tips om die te vermijden, zoals in Frankrijk gebeurt met de OUPS-website.⁸

2.2 Neem naast wettelijke ook omkaderende maatregelen voor het recht op vergissing, in het bijzonder ook voor kwetsbare groepen

Een decretaal recht op vergissing alleen volstaat niet. Het moet gepaard gaan met concrete omkaderende maatregelen. Veel zal afhangen van de concrete operationalisering en toepassing in de praktijk. De SERV vraagt daarom om in de visienota en de memorie van toelichten meer aandacht te besteden aan hoe de betrokken overheden de organisatie en ondersteuning van het recht op vergissing zullen aanpakken om het voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk te maken, en hoe zij daarbij zullen samenwerken met sociale en middenveldorganisaties.

Het recht op vergissing moet zelf op een gebruikersgerichte en toegankelijke wijze in praktijk worden gebracht, volgens de voormelde principes: een proactieve communicatie van dat recht (bv. op websites, formulieren, brieven en brochures), een omni-channel aanpak om het recht op vergissing in te roepen (bij individuele publieke diensten, op de hoofdlokets zoals Mijn Burgerprofiel, per telefoon en aan een fysiek loket), eenvoudige en helder opgestelde procedures waardoor het voor burgers en ondernemers duidelijk en gemakkelijk is wat te doen (bv. een standaard stappenplan), informatie weergeven van vaak gemaakte vergissingen tijdens het doorlopen van een procedure (cf. OUPS in Frankrijk) enz.

Dat geldt in het bijzonder voor kwetsbare groepen zoals personen in armoede, laaggeletterden, digitaal minder vaardigen, personen met een beperking, mensen met psychische problemen of anderstalige burgers enz. Ze maken immers vaak een grotere kans om zich te vergissen (meer

⁷ De memorie van toelichting verwijst in dat verband naar diverse parlementaire vragen en gedachtewisselingen in de Commissie voor Binnenlands Bestuur en Inburgering. In deze besprekingen benadrukken diverse parlementsleden over de partijgrenzen heen de noodzaak om te werken aan het vertrouwen van de burger in de overheid, en ook dat de overheid ook vertrouwen moet hebben in de burger en diens goede bedoelingen en de overheid de kans op vergissingen zo klein mogelijk moet maken. Zie Vlaams Parlement (2025). [Vraag om uitleg 931 \(2024-2025\)](#); [Schriftelijke vraag 115 \(2024-2025\)](#); [Vraag om uitleg 2996 \(2024-2025\)](#); [Vraag om uitleg 3054 \(2024-2025\)](#).

⁸ Franse overheid (2025). [Oups, j'ai fait une erreur en effectuant une démarche administrative. Que faire?](#)

contacten met de overheid, meer moeite met het begrijpen en invullen van formulieren en regels, samenloop van complexe problematieken ...). Ze zijn om uiteenlopende redenen soms minder goed geïnformeerd, ondersteund, in staat of geneigd om van bepaalde rechten (waaronder een nieuw recht op vergissing) gebruik te maken. Bovendien zijn de gevolgen van een vergissing vaak groter wanneer dat leidt tot verlies van rechten of inkomsten (een uitkering of toeslag, boetes ...).

Voor burgers in kwetsbare posities is een actieve dienstverlening nodig. Ook voor het rechtzetten van vergissingen is het belangrijk om dit te organiseren zodat het recht op vergissing niet enkel op papier maar ook in de praktijk voor iedereen geldt. Een recht is pas realiteit als mensen er gebruik van kunnen en durven maken. Een outreachende aanpak (incl. navragen of de communicatie goed werd begrepen, of er – soms ook anderstalige – hulp nodig is ...) en persoonlijke ondersteuning door *face-to-face* dienstverlening en telefonische contacten zijn belangrijk om dit voor hen te laten werken. Los daarvan meent de SERV dat ook de voorgelegde decreettekst nog aanpassingen behoeft wanneer het met de bril van burgers in kwetsbare posities wordt bekeken (zie verder).

Een vlotte, correcte, dienstbare en uniforme toepassing in de praktijk veronderstelt ook aandacht voor wie uitvoering moet geven aan dat recht. Elke dienstverlener en frontdesk-medewerker zou ermee vertrouwd moeten zijn en moeten kunnen beschikken over duidelijke richtlijnen en eventueel opleidingen over het omgaan met vergissingen, incl. over handelen met empathie en begrip voor kwetsbare burgers. Overheidsmedewerkers moeten aangemoedigd worden om oplossingsgericht te werken in plaats van proceduregericht, en daarvoor ook instrumenten aangereikt krijgen.

Een bijzonder aandachtspunt – vanuit het gebruikersperspectief van de burger en ondernemer en de toepassing door lokale besturen – is de afstemming met wat er op federaal niveau wordt uitgewerkt rond een recht op vergissing, zodat er geen twee verschillende interpretaties en werkwijzen zijn.

3. Omgaan met bezwaren en weerstand tegen een recht op vergissing

De SERV ondersteunt het principe van een recht op vergissing maar stelt vast dat er naast duidelijke voordelen ook twijfels en bezwaren zijn. Dat vraagt om een afgewogen analyse van beleidsopties en om oplossingen die de risico's beperken.

3.1 Maak een analyse van beleidsopties

Om rekening te kunnen houden met twijfels en bezwaren die er kunnen zijn bij een recht op vergissing, is het volgens de SERV belangrijk om ze te erkennen en mee te nemen in de besluitvorming.

De visienota en de memorie van toelichting bevatten momenteel een goed overzicht van de argumenten voor invoering van een decretaal recht op vergissing, gegroepeerd onder vijf voordelen:

1. Rechtszekerheid en vertrouwen in de overheid
2. Proportionaliteit en billijkheid in overheidsoptreden
3. Administratieve lastenverlaging en efficiëntere procedures
4. Bescherming van de zwakkere burger
5. Harmonisatie met internationale tendensen

Tegelijk is er in de voorgelegde teksten weinig aandacht voor de twijfels en bezwaren die er kunnen zijn bij een recht op vergissing en die kunnen zorgen voor politieke of ambtelijke terughoudendheid of weerstand tegen de invoering ervan. Enkele vaak voorkomende tegenargumenten zijn:

1. Meer fouten: als burgers en ondernemingen weten dat vergissingen kunnen worden rechtgezet zonder sanctie, zou dat de stimulans verminderen om zorgvuldigheid aan de dag te leggen en aandacht te besteden aan deadlines, vormvereisten enz.
2. Risico op misbruik: het is soms moeilijk om objectief vast te stellen of een vergissing echt te goeder trouw is gebeurd of men opzettelijk onjuiste informatie doorgeeft waardoor er een risico is op misbruik van het recht op misbruik.
3. Toename van de administratieve werklast: het recht op vergissing zou de werkdruk voor ambtenaren verhogen doordat elke melding van een vergissing een beoordeling vereist en gepaard gaat met procedures voor herziening, motivering en bezwaar.
4. Risico op onduidelijkheid en ongelijke behandeling: als er geen duidelijke afbakening en regels zijn en beslissingen afhangen van de interpretatie, situatie of ambtenaar kan dit leiden tot verwarring en een inconsistente uitvoeringspraktijk.
5. Botsing met andere decretale regels en principes: vaak bevatten procedures dwingende termijnen of is er andere dwingende (Europese) regelgeving waardoor het recht op vergissing moeilijk kan worden toegepast zonder rechtsonzekerheid te veroorzaken.

Deze en mogelijke andere bezwaren zouden aanleiding moeten zijn voor een grondige analyse van de achterliggende problematiek en een afgewogen analyse van beleidsopties⁹ die toelaat om goede oplossingen te vinden om de vermelde risico's te beperken. Daarbij kan ook gekeken worden naar de ervaring met al bestaande sectorale regelingen.

Vooruitlopend op zo'n analyse, meent de SERV dat de risico's voor een deel opgevangen kunnen worden door een zorgvuldige uitwerking van de decretale bepalingen (zie deel 3.2 en deel 4 hierna) en voor een deel door een nauwgezette monitoring en evaluatie (deel 3.3). Enkel als dat niet blijkt te volstaan en op voorwaarde dat het snel en in veel beleidsdomeinen kan worden ingevoerd, suggereert de SERV om de uitwerking van het recht op vergissing als experimentwetgeving te overwegen (deel 3.4).

3.2 Zorg voor een goede decretale regeling

Diverse bepalingen in het voorgelegde decreetsvoorstel trachten reeds tegemoet te komen aan een of meer van de geschetste bezwaren. Daarbij zijn soms afwegingen nodig. Hierop wordt in detail ingegaan in deel 4 van dit advies.

3.3 Zet in op monitoring en evaluatie

Volgens de SERV moet de invoering van een recht op vergissing gepaard gaan met een nauwgezette monitoring en evaluatie. Omdat het recht op vergissing een nieuw instrument is, is het wenselijk om al vrij snel de diverse overheden, doelgroepen en actoren te betrekken bij de monitoring van de uitvoering en werking van het recht op vergissing. Dat is wenselijk om tijdig signalen terug te koppelen en knelpunten aan te pakken. Inspiratie daarvoor kan worden gevonden in het Nederlandse instrument van een 'invoeringstoets'.¹⁰

Het is belangrijk om dat op een gestandaardiseerde manier te organiseren. Dit zou evt. kunnen gebeuren in een werkgroep *Recht op Vergissing* onder leiding van de Vlaamse Ombudsdienst met deelnemers van diverse departementen en (vertegenwoordigers van) o.a. werkgevers en vakbonden, ouderen, organisaties die werken rond armoede, migratie, ziekte en handicap enz¹¹. Dit verzekert dat het beleid gevoed blijft door de realiteit op het terrein en daardoor sneller kan bijsturen of extra flankerende initiatieven kan nemen¹².

⁹ Cf. de systematiek en kernvragen van een reguleringsimpactanalyse zoals de OESO die promoot. Zie bv. OECD (2020). [OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy: Regulatory Impact Assessment](#).

¹⁰ De invoeringstoets biedt vroegtijdig – vrij snel na de invoering van een maatregel – inzicht in ervaren knelpunten bij de doelgroep en bij de uitvoering van beleid om zo nodig in een vroeg stadium verbeteringen te kunnen doorvoeren worden in het beleid, de uitvoerbaarheid en de dienstverlening. Zie KCBR (2025). [Invoeringstoets](#).

¹¹ Denk naast vakbonden en werkgeversorganisaties bv. aan het Netwerk tegen Armoede, SAAMO, het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, Levl, NOOZO, Grip vzw enz.

¹² Zie ook het werk van het Steunpunt rond [non-take-up van rechten](#), met aandacht voor het verzamelen van gegevens rond take-up en non-take-up in functie van de effectiviteit van rechten.

Verder zou de Vlaamse Regering – aansluitend bij de gewenste beleidsevaluatiecultuur – na een bepaalde periode een grondigere evaluatie kunnen maken dat antwoord geeft op vragen zoals: hoe dikwijls is het recht toegepast, door wie, met welke resultaten, worden vragen meestal gehonoreerd of vaak geweigerd en waarom, welke knelpunten, eventuele misbruiken of onbedoelde gevolgen worden vastgesteld bij de toepassing, wat is de ervaring en mening van (kwetsbare) burgers en ondernemers, is er een link met klachten enz.

3.4 Overweeg uittesten als ‘experimentwetgeving’

Enkel als zou blijken dat het voorgaande niet volstaat – en op voorwaarde dat het snel en in veel beleidsdomeinen kan worden ingevoerd – suggereert de SERV om de uitwerking van het recht op vergissing als experiment-wetgeving te overwegen.

Bij experimentwetgeving wordt een nieuwe wettelijke regeling – zoals hier het recht op vergissing – eerst in verschillende varianten, rechtsgebieden of procedures uitgetest in de praktijk om te bekijken hoe iets werkt en wat best werkt, om na evaluatie te bekijken of een bredere invoering wenselijk is.

Het recht op vergissing als experimentwetgeving heeft als mogelijke voordelen o.a. risicobeheersing (de gevolgen zijn beperkt tot de afgebakende domeinen), ervaring opdoen (in het concreet omgaan met regels rond vergissingen), *evidence-informed* besluitvorming (objectivering van twijfels en bezwaren) en draagvlakopbouw (wennen aan het principe). Wellicht is er ook sneller een politieke consensus mogelijk (minder weerstand dan bij een generieke en definitieve invoering). Ook in Nederland wordt gekozen voor een stap-voor-stap werkwijze om ervaring op te doen en draagvlak te creëren.

Voor de SERV kan deze optie enkel overwogen worden als het geen ontsnappingsroute is om het recht op vergissing op de Griekse kalender te zetten. Er moet voor worden gezorgd worden dat het snel en in veel beleidsdomeinen kan worden ingevoerd.

Als voor deze optie wordt gekozen, moet de regeling goed worden uitgewerkt zodat de gekozen rechtsgebieden of procedures relevant zijn (bv. grote maatschappelijke relevantie, duidelijke klachtenhistoriek bij de Vlaamse Ombudsdienst) en er effectief kan worden geleerd¹³. Een sterke betrokkenheid van belanghebbenden bij de uitwerking, opvolging en evaluatie ervan is wenselijk.

¹³ Voor andere randvoorwaarden, zie SERV (2016). Advies Experimentwetgeving en regelluwe zones. https://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_20161031_experimentwetgeving_ADV_RAP.PDF

4. Bemerkingen bij de voorgelegde decreettekst

Tot slot formuleert de SERV een aantal bemerkingen en concrete suggesties bij de voorgestelde decreettekst, in het geval de piste van een generieke regeling in het Bestuursdecreet wordt gevolgd.

Die decreettekst bevat een aantal sterke punten.

- Het gegeven dat het recht op vergissing niet enkel voor natuurlijke personen, maar ook voor groeperingen van natuurlijke personen, rechtspersonen en groeperingen van rechtspersonen (toelichting art. II.89). Dit betekent dat zoals in Frankrijk het recht op vergissing zowel voor particulieren als voor ondernemingen geldt
- Het gegeven dat dit voor alle diensten van de Vlaamse overheid geldt alsook voor de lokale besturen (art. II.90)
- Het feit dat het decreet uitgaat van goede trouw en dat de bewijslast voor het tegendeel bij de overheid legt (art. II.92)
- De proactieve signalering doordat de overheid ook steeds uit eigen beweging de burger moet wijzen op eventuele vergissingen (cf. proactieve dienstverlening, art. II.94 en memorie)
- De vermelding in de memorie van toelichting bij art II.94 dat wanneer eenzelfde vergissing zich herhaaldelijk voordoet of het risico bestaat dat ze opnieuw gebeurt, het de bedoeling is dat de administratie bovendien de nodige stappen zet om hieruit te leren en haar administratieve processen aanpast zodat soortgelijke veelgemaakte vergissingen in de toekomst kunnen vermeden worden (cf. *supra*).
- De bescherming tegen stilzitten van de overheid door de 40-dagen termijn (art. II.95).
- De bepaling dat de burger niet kan gesanctioneerd worden voor de toepassing van het recht op vergissing (art. II.96)
- De expliciete nadruk in de memorie van toelichting op de gewenste cultuuromslag naar een responsievere overheid, wat verder gaat dan louter juridische verankering (cf. *supra*).

Toch heeft de SERV ook diverse opmerkingen en suggesties voor verbetering. Met name zou het toepassingsgebied van het recht op vergissing verduidelijkt moeten worden. Daarnaast zijn een aantal aanpassingen wenselijk om de voorgestelde procedures meer gebruiksvriendelijk te maken, in het bijzonder voor kwetsbare groepen.

4.1 Heb meer begrip voor ongewilde situaties van 'herhaalde fout'

Art. II.93 stelt: 'Bij een herhaalde fout of vergissing bij eenzelfde overheidsinstantie, kan deze overheidsinstantie in afwijking van artikel II. 92 het beroep op het recht op vergissing zoals bepaald in dit hoofdstuk afwijzen.' De memorie van toelichting (p. 2) spreekt van *eenmalig* gebruik bij eenzelfde overheidsinstantie. Elders is de memorie genuanceerder (p. 7) en laat het net zoals het decreet enge discretionaire marge laat ('herhaalde fout' kan ook na een 2^e of 3^e vergissing zijn). Deze inconsistentie en het gebruik van het woord 'eenmalig' creëert onduidelijkheid over de precieze reikwijdte van het recht bij herhaalde vergissingen.

In elk geval vindt de SERV de beperking tot een eenmalige vergissing te streng. In heel wat situaties begaan mensen mogelijks meermaals een vergelijkbare of zelfde vergissing zonder kwade bedoelingen, uit onwetendheid, onoplettendheid, beperkte (taal)vaardigheden, complexe procedures, stress zorgnaden ... (zie ook *supra* over kwetsbare groepen). Het strikt hanteren van het eenmaligheidsprincipe kan mensen dan onevenredig hard treffen. Men zou zich ook in zulke situaties dienstbaar moeten kunnen blijven opstellen en op maat moeten kunnen optreden ten aanzien van een herhaalde vergissing. De focus zou moeten liggen op nagaan wat de oorzaak van de vergissing is en proberen deze begrijpen, en dus – zoals in de Franse regelgeving – minder moeten liggen op de frequentie en meer op opzettelijke fout of fraude.

Los daarvan kan art. II.93 zorgen voor interpretatieproblemen. Het recht op vergissing wordt immers per overheidsinstantie bepaald. Het komt volgens de memorie van toelichting toe aan elke overheidsinstantie om te beoordelen wanneer er sprake is van een herhaalde fout. Dat kan leiden tot grote verschillen in de concrete toepassing tussen bv. lokale besturen onderling of tot een gevoel van willekeur bij burgers en ondernemingen.

De regeling lijkt ook te veronderstellen dat een overheidsinstantie zal moeten monitoren of iemand al eens eerder het recht op vergissing heeft ingeroepen en zo ja wanneer en waarvoor.

4.2 Sluit procedures met vervaltermijnen niet per definitie uit

Art. II.92 zegt dat het recht op vergissing enkel kan worden ingeroepen worden voor situaties die nog kunnen worden rechtgezet of geregulariseerd of die kunnen leiden tot een heroverweging van de zaak. Art. II.95 legt een beslissingstermijn van 40 dagen op.

De memorie van toelichting lijkt daar de conclusie aan te koppelen dat het recht op vergissing niet of moeilijk kan worden toegepast bij procedures met vervaltermijnen. Het zou enkel (goed) kunnen bij termijnen van orde. Dit beperkt het toepassingsgebied aanzienlijk. Immers, veel van de meest frustrerende en ingrijpende vergissingen is net het missen van strikte deadlines met verval van rechten tot gevolg. Door deze uit te sluiten, adresseert het decreet niet een van de meest voorkomende problemen en beperkt het de door burgers en ondernemers verwachte positieve impact van het decreet. Er moet dan ook naar een andere oplossing worden gezocht, door (waar dat niet onmogelijk of onwenselijk is) bv. te zorgen voor een snellere beslissing dan op 40 dagen of vervaltermijnen op te schorten.

4.3 Motiveer of herbekijk het suppletief karakter

Volgens het voorgestelde art. II.91 doet het decreet geen afbreuk aan bijzondere decretale bepalingen die vastgelegd zijn in een specifieke regeling die de burger toelaat om een vergissing te voorkomen of recht te zetten.

Dit is positief omdat het maatwerk toelaat. Daar kan nood aan zijn. Uit consultatie in Nederland over de 'versterking waarborgfunctie Awb' bleek bv. dat er grote verschillen kunnen zijn in de uitvoeringsconsequenties tussen het belasting-, fysiek- en sociaal domein.¹⁴

Maar art. II.91 kan ook leiden tot een uitholling van het decreet als die specifieke sectorale regelingen strenger zijn of worden voor het recht op vergissing. Het creëert ook een risico op onduidelijkheid voor burgers en ondernemingen doordat een uniforme toepassing van het recht op vergissing wordt bemoeilijkt. Dat betekent dat de uitwerking van sectorale regeling goed moet worden bewaakt.

4.4 Verduidelijk de uitzonderingen

Art. II.98 bevat een aantal uitzonderingen op het recht op vergissing. Het kan niet worden ingeroepen tegen (1) verplichtingen die voortvloeien uit het recht van de Europese Unie, (2) verplichtingen die rechtstreeks de volksgezondheid, de openbare veiligheid of het milieu beschermen, (3) verplichtingen die voortvloeien uit de uitvoering van een contract, en (4) verplichtingen die de regelgevende overheden opleggen aan de beroepsbeoefenaars die aan hun toezicht zijn onderworpen.

Deze formuleringen laten volgens de SERV nog te veel interpretatie toe en kunnen daardoor zorgen voor onduidelijkheid en discussie bij de praktische toepassing van het recht op vergissing. Bij verregaande interpretaties sluiten ze ook de deur voor het recht op vergissing en voor bestuurlijke klantvriendelijkheid.

- Het is niet altijd even duidelijk welke verplichtingen in intern recht voortvloeien uit Europees recht, en al zeker niet voor gewone burgers, ondernemingen en uitvoerende diensten. Veel Europese richtlijnen geven immers ruimte aan de lidstaten om bepaalde verplichtingen naar eigen goeddunken concreet in te vullen. Bovendien is er in een aantal gevallen sprake van *goldplating* waardoor het onduidelijker wordt welke regels nu wel of niet voortvloeien uit Europees recht. Deze uitzondering zou dus best concreter geformuleerd worden. De memorie van toelichting spreekt overigens van 'verplichtingen die een rechtstreekse werking hebben in de nationale rechtsorde van de lidstaten', wat beperkter is dan wat het decreet stelt.
- Hetzelfde geldt voor de uitzondering 'verplichtingen die rechtstreeks de volksgezondheid, openbare veiligheid of milieu beschermen'. Ook daarover kan er discussie over de interpretatie zijn en is de memorie beperkter dan wat het decreet stelt: 'Het gaat hier om gevallen waarin het recht op vergissing niet kan worden ingeroepen, omdat de fout onherstelbare schade kan veroorzaken en/of directe gevaren kan opleveren.'

¹⁴ Rijksoverheid (2024). [Wet versterking waarborgfunctie Awb](#).

- De uitzondering voor verplichtingen die voortvloeien uit de uitvoering van een contract is logisch maar kan wellicht ook tot onduidelijkheden over de toepassing van het recht op vergissing leiden wanneer het gaat om contracten voor bv. waterdistributie.
- Tot slot is het onduidelijk waarom er een uitzondering is voor verplichtingen die de regelgevende overheden opleggen aan de beroepsbeoefenaars die aan hun toezicht zijn onderworpen. Niet alleen is het toepassingsgebied niet duidelijk afgebakend – de memorie zegt dat het gaat over specifieke beroepscategorieën zoals artsen, advocaten, de financiële sector, de transportsector enz. –, het is ook onzeker of dit een redelijke uitsluiting is in alle gevallen. Waarom zouden artsen bv. geen ongewilde vergissing mogen rechtzetten in een bepaalde administratieve procedure die geen enkel gevolg heeft voor volksgezondheid? De motivering voor deze uitzondering ontbreekt.

4.5 Zorg voor gebruiksvriendelijke procedurebepalingen

Tot meent de SERV dat er ruimte is om de procedurebepalingen in het decreet meer gebruiksvriendelijk te maken, in het bijzonder ook voor kwetsbare groepen:

- Volgens art. II.90 is het decreet van toepassing op de Vlaamse administratie, de Vlaamse openbare instellingen die niet behoren tot de Vlaamse administratie en de lokale overheden. Voor burgers en ondernemers wordt best verduidelijkt dat het recht op vergissing ook geldt voor semipublieke dienstverleners zoals bv. Fluvius, watermaatschappijen enz.
- Art. II.92 stelt dat het voor de toepassing van het recht op vergissing moet gaan om een situatie die kan worden rechtgezet, die kan geregulariseerd worden of die kan leiden tot een heroverweging van de zaak. Het is niet zo duidelijk hoe terugvorderingen van (als gevolg van een vergissing) ten onrechte verkregen voordelen in dit kader passen. Een terugvordering (bv. van delen van het Groeipakket) is natuurlijk geen sanctie, maar er zijn situaties waar het om zo'n grote bedragen gaat, waardoor dit in de praktijk wel als een straf overkomt voor de betrokken gezinnen. Er zijn wel wat voorbeelden waar het echt gaat om vergissingen, maar door de automatisering van de uitbetaling wordt dit vaak zeer laat pas opgemerkt, met als gevolg soms zeer grote bedragen over jaren opgebouwd. Zou dit dan onder regularisering kunnen vallen?
- Art. II.94 bepaalt dat de burger (incl. rechtspersonen) zijn situatie moet rechtzetten binnen de termijn die de overheidsinstantie bepaalt. De burger of onderneming moet dus zelf het initiatief nemen. Dit kan de bestaande praktijk belemmeren waarbij overheden proactief vergissingen (bv. een typfout) zelf aanpassen en afhandelen. De SERV benadrukt daarnaast dat de termijn moet zijn. Dat zal maatwerk vergen. Zo zal het bv. nodig zal zijn een herinnering te sturen wanneer er enkele dagen voor het verstrijken van de termijn nog geen reactie was, mogelijks via een ander kanaal (bv. telefonisch, brief of mail). Voor iemand die in armoede leeft, kan zelfs een termijn van bijvoorbeeld 30 dagen te krap zijn als men door persoonlijke omstandigheden moeilijk bereikbaar of slecht georganiseerd is. Bijvoorbeeld dak- of thuislozen of personen zonder vast adres riskeren de vraag tot correctie niet (tijdig) te ontvangen.

- In steeds meer domeinen verlopen beslissingen deels geautomatiseerd. De visienota en het decreet gaan niet in op hoe het recht op vergissing moet aangebracht worden in digitale processen. Dit is nochtans een belangrijke problematiek. Systemen moeten zo worden ontworpen dat er ruimte wordt gecreëerd voor correcties zelfs als er aanvankelijk een automatische afwijzing zou gebeuren. Dat kan betekenen: aanpassingen in software zodat een dossier heropend kan worden of zodat termijnen niet onverbiddelijk verstrijken zonder menselijke tussenkomst. Daarnaast moet in geval van een programmatorische of geautomatiseerde beslissing een signaal naar een menselijke behandelaar kunnen gaan om de dossiers te herbekijken als een burger of onderneming een vergissing meldt.
- Art. II.94 zegt terecht niet hoe de burger zijn recht op vergissing moet invoeren – via een standaardformulier, per brief, mondeling? – en ook niet hoe overheidsinstanties proactief een vergissing melden. Ook hier gaat het om maatwerk en moeten de principes van gebruikersgerichtheid centraal staan. Belangrijk is dat de burgers op een gebruiksvriendelijke wijze worden benaderd, aangepast aan hun situatie (digitaal, telefonisch, fysiek loket, wijkcentra ... cf. omni-channel publieke dienstverlening) hun vergissing kunnen melden en dat de ontvangst hiervan bevestigd wordt. Als de hele communicatie bv. digitaal verloopt, maar de persoon dat medium slecht beheerst, dan bestaat het risico dat die de kennisgeving van zijn vergissing mist of niet begrijpt hoe hij deze moet corrigeren (bv. via dezelfde complexe website?). Verder zouden gemandateerden of bv. mantelzorgers ook het recht op vergissing moeten kunnen invoeren.
- Meer algemeen wijst de SERV op het belang van goede communicatie met de burger na melding van de vergissing. Krijgt de burger een bevestiging of ontvangstmelding? Wordt de burger in kennis gesteld van de vermoedelijke datum van de beslissing? Kan de burger bij uitblijven van een tijdige beslissing een rappel sturen of de zaak elders aankaarten? Is bij een weigering van het recht op vergissing (weerlegging vermoeden van goede trouw) of weigering van de rechtzetting de motivatie transparant en duidelijk voor de burger? Enz.
- Tot slot vraagt de SERV aandacht voor de gebruikte terminologie in de voorgelegde teksten. Termen zoals 'fout', 'beoordelingsfout', 'miskenning van een regel' en 'vergissing' dekken een andere lading en kunnen een verschillende juridische betekenis hebben. Het is daarom belangrijk om er bewust mee om te gaan en toe te lichten waarom in een bepaalde context voor een bepaalde term is gekozen.