



VISIENOTA 'DIENSTBAAR 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	Visienota ter verankering van de manier waarop een klantvriendelijke en dienstbare overheid op een billijke manier zal 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	4 december 2025
Decretale opdracht	SERV-decreet 7 mei 2004 art. 20 (SAR-functie)
Goedkeuring raad	12 januari 2026
Contactpersoon	Peter Van Humbeeck – pvhumbeeck@serv.be Stijn Wouters – swouters@serv.be

Mevrouw Hilde CREVITS

Viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams
minister van Binnenland, Steden- en Plattelands-beleid, Sa-
menleven, Integratie en Inburgering, Bestuurszaken, Sociale
Economie en Zeevisserij

Hendrik Consciencegebouw

Koning Albert II laan 15

B-1210 Sint-Joost-ten-Node

Advies visienota dienstbaar omgaan met vergissingen

Mevrouw de viceminister-president

De SERV onderschrijft volledig de beleidsambitie van de Vlaamse Regering om in te zetten op een overheid die billijk omgaat met vergissingen van burgers en ondernemers. De SERV ondersteunt ook de visie van de Vlaamse Regering dat daarvoor een aanvullende juridische regeling nodig is, en kan akkoord gaan met de richting die de visienota uitzet – op voorwaarde weliswaar dat de uiteindelijke regeling die wordt uitgewerkt duidelijk verschil maakt voor burgers, werknemers en ondernemers.

De SERV betwijfelt of dat met een opt-in bepaling het geval zal zijn. De SERV doet daarom in dit advies een aanzet tot verdere concretisering, om te komen tot een zo eenvoudig mogelijke wettelijke bepaling die de mogelijkheid van ambtshalve rechtzettingen regelt, geïnspireerd op de figuur van een willig beroep. Dit voorstel kan volgens de SERV zorgen voor een snelle praktische operationalisering die veel voorkomende kennelijke vergissingen efficiënt oplost en uniformer toepasbaar is over beleidsdomeinen heen.

Tegelijk wil de SERV een recht op vergissing niet volledig afschrijven. Op basis van de ervaring die de komende jaren wordt opgedaan, kan worden bekeken of verdere stappen naar een recht op vergissing moeten worden gezet.

Hoogachtend

Pieter Kerremans
administrateur-generaal

Frank Beckx
voorzitter

Inhoud

Krachtlijnen	5
Advies	7
1. Inleiding	7
2. Algemene bemerkingen	8
2.1 Vergissingen vermijden moet de prioriteit blijven	8
2.2 Een aanvullende regeling voor vergissingen is nodig	9
2.3 De beste oplossing vandaag is niet noodzakelijk een recht op vergissing	10
3. Specifieke bemerkingen en suggesties	10
3.1 Verduidelijk het toepassingsgebied	10
3.2 Zet de burger centraal	11
3.3 Herbekijk het opt-in formule	11
3.4 Zorg voor een zo eenvoudig mogelijke regeling	12
3.5 Stimuleer sectorale concretisering	13
3.6 Zorg voor omkaderende maatregelen	13

Krachtlijnen

De SERV onderschrijft volledig de beleidsambitie van de Vlaamse Regering om in te zetten op een overheid die zich proactief en dienstbaar opstelt en op een billijke manier omgaat met vergissingen van burgers, werknemers en ondernemers.

De eerste prioriteit moet evenwel blijven liggen bij betere regelgeving en dienstverlening waardoor de kans op vergissingen zo klein mogelijk is. De SERV hoopt dat het aangekondigde dienstverleningscharter daarvoor een echte hefboom wordt. Ook het project 'Regelrecht' kan nog meer worden ingezet als opportuniteit om met vaak voorkomende fouten en vergissingen aan de slag te gaan en voorwaarden, criteria of vormvereisten in regelgeving te schrappen die niet essentieel zijn.

Vanuit het perspectief van burgers, werknemers en ondernemers benadrukt de SERV daarnaast dat er een effectieve regeling nodig is voor het billijk omgaan met vergissingen. Want de problematiek van kleine vergissingen die disproportioneel grote gevolgen hebben is reëel. De praktijk bewijst dat de huidige regels en mogelijkheden om vergissingen recht te zetten onvoldoende effectief zijn.

De SERV ondersteunt dan ook de visie van de Vlaamse Regering dat een aanvullende juridische regeling nodig is. Een expliciete juridische grondslag verhoogt de mogelijkheden voor burgers, ondernemers en werknemers, biedt ambtenaren duidelijkheid en bescherming bij correcte toepassing, en bevordert een meer uniforme aanpak die vermijdt dat de ene burger wel geholpen wordt en de andere niet.

De SERV kan ook akkoord gaan met de richting die de visienota uitzet voor een proactieve, menselijke en proportionele omgang met vergissingen, zonder dat sprake is van een afdwingbaar recht. De beste oplossing vandaag is inderdaad niet noodzakelijk een formeel recht op vergissing. In een eerder advies stelde de SERV vast dat er naast duidelijke voordelen ook twijfels en bezwaren zijn bij dat instrument en een goede vormgeving ervan niet evident is.

De wettelijke regeling die zou worden uitgewerkt, moet echter duidelijk verschil maken voor burgers, werknemers en ondernemers. De SERV betwijfelt of dat met de voorgestelde opt-in het geval zal zijn. Bovendien maken de opt-in formule en het facultatieve karakter het complex en verwarrend voor de burger, werknemer en ondernemer. Daarom bevat het SERV-advies een aantal bemerkingen en suggesties om te komen tot een effectievere regeling.

Met name doet de SERV een oproep voor een zo eenvoudig mogelijke bepaling. Mogelijke bezorgdheden moeten niet onder de mat worden geveegd, maar de scope van de voorgenomen rechtsgrond moet ook niet zodanig worden opgerekt door oplossingen te zoeken voor allerlei bezwaren en bekommernissen die complexiteit verhogen en de politieke goedkeuring bemoeilijken.

Concreet suggereert de SERV een wettelijke bepaling die de mogelijkheid van ambtshalve rechtzettingen regelt, geïnspireerd op de figuur van een willig beroep. Dit voorstel kan zorgen voor een snelle praktische operationalisering die veel voorkomende kennelijke vergissingen efficiënt oplost en uniformer toepasbaar is over beleidsdomeinen heen. Belangrijk is dat zo'n algemene regeling wordt aangevuld met sectorale regels of richtlijnen en gepaard gaat met omkaderende maatregelen.

Tegelijk wil de SERV een recht op vergissing niet volledig afschrijven. Door af te stappen van een recht op vergissing verkleinen de risico's en vergroot de uitvoerbaarheid en het draagvlak bij overheidsinstanties, maar dalen ook de mogelijkheden voor burgers, werknemers en ondernemers om rechtzettingen van vergissingen te bekomen. Daarom vraagt de SERV om op basis van de ervaringen die de komende jaren wordt opgedaan bij Vlaamse en lokale besturen met diverse vormen van 'billijk omgaan met vergissingen', te bekijken of verdere stappen in de richting van een recht op vergissing kunnen worden gezet.

Advies

1. Inleiding

De SERV werd op 4 december 2025 om advies gevraagd over de visienota van de Vlaamse Regering van 14 november 2025 'ter verankering van de manier waarop een klantvriendelijke en dienstbare overheid op een billijke manier zal omgaan met vergissingen van burgers'¹.

Deze adviesvraag volgt op een eerdere adviesvraag van de Vlaamse minister bevoegd voor Bestuurszaken van 19 juni 2025 over een nog voorlopige visienota en voorontwerp van decreet. Die waren erop gericht een 'recht op vergissing' in te schrijven in het Bestuursdecreet van 7 december 2018. De SERV bracht daarover advies uit op 7 juli 2025².

De SERV waardeert dat de Vlaamse Regering rekening heeft gehouden met dat eerdere SERV-advies en er over de nieuwe visienota opnieuw een adviesvraag wordt gesteld aan de SERV, de Vlaamse Ombudsdienst, het Rekenhof, de VWSG, de VVP en het Voorzitterscollege. Het gevolgde brede consultatieproces moet toelaten om met de input van overheden en stakeholders te komen tot een effectieve, werkbare en robuuste regeling voor het klantvriendelijk en dienstbaar omgaan met vergissingen.

De SERV onderschrijft volledig de beleidsambitie van de Vlaamse Regering om in te zetten op een overheid die zich proactief en dienstbaar opstelt, proportioneel handelt en vertrouwen toont, en dus ook op een billijke manier omgaat met vergissingen van burgers. Een mensgerichte overheid moet vergissingen voorkomen én herstellen, zeker omdat veel procedures complex zijn en administratieve fouten disproportionele gevolgen kunnen hebben.

Tegelijk is uit het eerdere SERV-advies en andere reacties gebleken dat de invoering van een juridisch afdwingbaar recht op vergissing politiek en ambtelijk niet evident is. Dit werd ook zichtbaar in de verdere besprekingen. De Vlaamse Regering koos ervoor niet verder te gaan met een generiek recht op vergissing. In de nieuwe visienota wordt voorgesteld om een bijkomende facultatieve rechtsgrond uit te werken om vergissingen te kunnen rechtzetten door af te wijken van geldende administratieve procedures, en waarvan entiteiten gebruik kunnen maken via 'opt in'.

In het voorliggende advies formuleert de SERV eerst zijn algemene bemerkingen. Vervolgens wordt ingegaan op de concrete modaliteiten.

¹ Zie <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/beslissingen-van-de-vlaamse-regering/visienota-verankering-van-de-manier-waarop-een-klantvriendelijke-en-dienstbare-overheid-op-een-billijke-manier-zal-omgaan-met-vergissingen-van-burgers>

² Zie <https://www.serv.be/serv/publicatie/advies-recht-vergissing>

2. Algemene bemerkingen

De SERV benadrukt dat vergissingen vermijden de prioriteit moet blijven (2.1). Een dienstbare overheid moet fouten zo veel mogelijk voorkomen, maar ook kunnen (laten) rechtzetten. De praktijk bewijst dat de huidige regels en mogelijkheden om vergissingen recht te zetten niet voldoende effectief zijn. De SERV is daarom voorstander van een effectieve juridische regeling voor het proactief en dienstbaar omgaan met vergissingen (2.2). Voor de SERV moet dat niet noodzakelijk een afdwingbaar recht op vergissing zijn, al vraagt de SERV dat de optie open gehouden wordt om na verloop van tijd de wenselijkheid ervan opnieuw te onderzoeken (2.3).

2.1 Vergissingen vermijden moet de prioriteit blijven

Net zoals in het eerdere SERV-advies, beklemtoont de SERV dat het Vlaamse en lokale beleid primair moeten inzetten op goede regelgeving en dienstverlening waardoor de kans op vergissingen zo klein mogelijk is.

De SERV hoopt dat het aangekondigde dienstverleningscharter daarvoor een echte hefboom wordt en wil graag bij de uitwerking daarvan betrokken worden. Want de prioriteit moet vooral liggen bij de verdere uitrol van principes zoals *no wrong door, once only*, proactieve dienstverlening en automatische rechtentoekenning, en bij een praktijk die diensten en procedures nog meer vanuit het standpunt van en met betrokkenheid van gebruikers ontwerpt, uittest en evalueert. Digitalisering kan vergissingen reduceren door attendering, automatische veldcontrole en toelichting bij formulieren. Een omnikanaal dienstverlening blijft belangrijk om te zorgen voor persoonlijke begeleiding, hulp en contactmogelijkheden op maat.

Daarnaast is ook het project 'Regelrecht' een belangrijke opportuniteit. Een analyse van vaak voorkomende fouten en vergissingen – zoals grotendeels al is gebeurd door de Vlaamse ombudsdienst – zou de basis kunnen vormen voor een Regelrecht-project om knelpunten in regelgeving, formulieren of dienstverlening aan te pakken en voorwaarden, criteria of vormvereisten te schrappen die niet essentieel zijn. Met andere woorden kan de visienota een aanleiding zijn voor een bredere interne reflectie binnen de Vlaamse overheid over een dienstbare en oplossingsgerichte overheid en een gelegenheid om bestaande regelgeving en procedures aan te passen om de kans op vergissing zo klein mogelijk maken. Monitoring en analyse van vaak voorkomende fouten en vergissingen kan ook helpen om informatie te verstrekken aan burgers, werknemers en ondernemers over de meest voorkomende vergissingen met tips om die te vermijden.³

³ Zie daarover ook de OUPS-website in Frankrijk : [Oups, j'ai fait une erreur en effectuant une démarche administrative. Que faire?](#)

2.2 Een aanvullende regeling voor vergissingen is nodig

Een bijkomende, effectieve juridische regeling voor het proactief en dienstbaar omgaan met vergissingen is nodig. De SERV wil die boodschap sterk benadrukken vanuit het perspectief van burgers, werknemers en ondernemers.

De problematiek is reëel. Het eerdere SERV-advies bevatte daarvan verschillende voorbeelden. Zelfs wie zorgvuldig handelt, kan vergissingen maken door bv. de digitale complexiteit, stress, zorgsituaties of gezondheidsproblemen, laaggeletterdheid of taalbarrières. Zulke vergissingen kunnen disproportioneel grote gevolgen hebben voor burgers, werknemers en ondernemers, zoals boetes, geweigerde aanvragen, vertraging in de uitbetaling van steun, verlies van een toelage, verlies of onderbreking van rechten of langdurige onzekerheid over rechten. Ook voor de overheid zelf is dat nadelig. Zonder mogelijkheid tot rechtzetting grijpt men vaak terug naar formele klachten- en bezwaarprocedures, met administratieve lasten, kosten en tijdverlies voor alle betrokkenen. Een dienstbare overheid moet fouten zo veel mogelijk voorkomen, maar ook kunnen (laten) rechtzetten.

Vandaag al kunnen overheden vaak ambtshalve vergissingen rechtzetten (en doen ze dat ook geregeld) op basis van algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Regelgeving verhindert niet noodzakelijk dat burgers hun dossier kunnen vervolledigen of verbeteren, op eigen initiatief of op vraag van een dossierbehandelaar vanuit een dienstbare en oplossingsgerichte houding.

Alleen worden die mogelijkheden vaker niet dan wel toegepast, doordat ambtenaren niet weten wat kan en wat niet, of doordat ze vrezen dat een rechtzetting kan worden aangevochten wegens onbevoegd of misbruik van discretionaire bevoegdheid, en ze misschien aansprakelijk kunnen worden gesteld. Dat leidt tot een risicomijdende houding en nadruk op formele bezwaarprocedures, ook waar een eenvoudige correctie mogelijk zou zijn. Bovendien mag de overheid in sommige domeinen en voor sommige termijnen of vormvereisten niet afwijken, tenzij er een wettelijke basis voor is.

Het feit dat dat er vandaag nog vaak voorbeelden zijn van vergissingen die niet (kunnen) worden rechtgezet, illustreert dat de bestaande (sectorale / juridische) regelingen op dit moment ofwel te weinig ruimte laten voor overheidsinstanties, burgers, werknemers en ondernemers om vergissingen recht te (laten) zetten, ofwel dat die ruimte onvoldoende wordt benut.

De SERV ondersteunt dan ook de visie van de Vlaamse Regering dat een aanvullende juridische regeling nodig is. Een expliciete juridische grondslag verhoogt de mogelijkheden voor burgers, ondernemers en werknemers, biedt ambtenaren duidelijkheid en bescherming bij correcte toepassing, bevordert een meer uniforme aanpak die vermijdt dat de ene burger wel geholpen wordt en de andere niet.

2.3 De beste oplossing vandaag is niet noodzakelijk een recht op vergissing

Voor de SERV is de oplossing niet noodzakelijk een 'recht op vergissing'. In zijn eerder advies stelde de SERV reeds dat er naast duidelijke voordelen ook twijfels en bezwaren zijn bij zo'n recht op vergissing en een goede vormgeving daarvan niet evident is. De SERV vroeg daarom om alternatieve beleidsopties te bekijken.

De gekozen weg in de nieuwe visienota is een overheid die proactiever, menselijker en proportioneel omgaat met vergissingen, zonder dat sprake is van een afdwingbaar recht voor de burger. De SERV kan akkoord gaan met deze koerswijziging, aangezien zo'n afdwingbaar recht op vergissing politiek, juridisch en ambtelijk moeilijk te implementeren is gebleken.

Daaraan is wel een belangrijke voorwaarde verbonden, nl. dat de regeling die er zou komen duidelijk verschil maakt voor de praktijk. In dat licht formuleert de SERV hierna een aantal specifieke bemerkingen en suggesties bij het voorstel van de visienota.

Tegelijk wil de SERV een recht op vergissing niet volledig afschrijven. Door af te stappen van een recht op vergissing verkleinen de risico's en vergroot de uitvoerbaarheid en het draagvlak bij overheidsinstanties, maar dalen ook de mogelijkheden voor burgers, werknemers en ondernemers om rechtzettingen van vergissingen te bekomen. De SERV vraagt dan ook om op basis van de ervaring die de komende jaren wordt opgedaan bij Vlaamse en lokale besturen met diverse vormen van 'billijk omgaan met vergissingen' te bekijken of verdere stappen in de richting van een recht op vergissing moeten worden gezet.

3. Specifieke bemerkingen en suggesties

Met het oog op de uitwerking van een decretale regeling is het volgens de SERV wenselijk om een aantal zaken uit de visienota te verduidelijken (3.1) en de burger (opnieuw) centraal te stellen (3.2). De SERV wil daarnaast enkel bijkomende suggesties doen, met name over de voorgestelde opt-in formule (3.3), het vermijden van een al te complexe regeling (3.4) en sectorale concretisering (3.5). Tot slot moet ook het belang van omkaderende maatregelen worden benadrukt (3.6).

3.1 Verduidelijk het toepassingsgebied

De SERV vraagt – en gaat ervan uit – dat de voorgenomen regeling zowel voor particulieren als ondernemingen (rechtspersonen) geldt, en dus niet enkel voor burgers in de gebruikelijke betekenis van het woord. Dat is conform de definitie van 'burgers' in het bestuursdecreet en in de vorige visienota.

Wel rijst de vraag waarom de visienota overheidsinstanties uitsluit aangezien overheidsinstanties vaak ook procedures bij andere overheidsinstanties moeten volgen en ook zij

vergissingen kunnen maken. Ook dan mag worden verwacht dat er een mogelijkheid is om dossiers te vervolledigen of te verbeteren en dat overheden zich dienstbaar en probleemoplossend naar mekaar kunnen opstellen. Bovendien zou deze uitsluiting zorgen voor spanningen met het gelijkheidsbeginsel omdat in sommige sectoren overheidsinstanties dezelfde opdrachten uitvoeren als (andere) rechtspersonen (bv. onderwijs).

3.2 Zet de burger centraal

De SERV vraagt dat het ‘burgerperspectief’ nadrukkelijk voor ogen wordt gehouden bij de opmaak van de voorgenomen decretale regeling, bij de uitwerking van sectorale regelingen en bij verbetering aan de bestaande sectorale regelingen zodat ze gebruikersgericht worden uitgewerkt. Het eerdere SERV-advies is daar uitgebreid op ingegaan.

De visienota lijkt nu soms meer geschreven vanuit het perspectief van de overheid en minder vanuit het perspectief van de burger, werknemer en ondernemer. Zo is er momenteel in de visienota weinig of geen aandacht voor de communicatie over de voorgenomen regelgeving richting de burger (met bijzondere aandacht voor kwetsbare bevolkingsgroepen) en wordt ook niet ingegaan op de vraag hoe de burger meer ruimte gaat krijgen om een gebeurlijke vergissing aan te kaarten (i.c. hoe dat zal kunnen gebeuren).

3.3 Herbekijk het opt-in formule

De SERV vraagt om de opt-in formule te heroverwegen. Over de betekenis van de ‘opt-in’ en de case-by-case inschatting is de visienota niet helemaal duidelijk voor de SERV, maar ze lijkt neer te komen op maximale vrijheid en flexibiliteit voor Vlaamse en lokale overheidsinstanties.

De SERV vreest echter dat een ‘opt-in’ oplossing een risico vormt – vanuit het perspectief van de burger, werknemer en ondernemer – dat de voorgenomen rechtsgrond niet veel verschil gaat uitmaken in de praktijk. Men kan er immers voor kiezen om ‘niet mee te doen’, zelfs als er geen afdoende sectorale regeling is.

Ten tweede maken de opt-in formule en het facultatieve karakter het complex voor de burger, werknemer en ondernemer. Er staat dan wel een regeling in het Bestuursdecreet, maar die is niet direct van toepassing, enkel als een overheidsinstantie er expliciet voor kiest (opt-in). Het zal voor de burger, werknemer en ondernemer niet meteen evident zijn om dat te begrijpen en te weten waar ze wel of niet van toepassing is.

Ten derde leidt een facultatieve regeling gemakkelijk tot een uiteenlopende praktijk. Iets dat in de ene procedure of bij de ene instantie kan worden rechtgezet, kan niet bij een andere procedure of instantie. Dat valt waarschijnlijk moeilijk uit te leggen aan de burger en kan leiden tot verwarring, onbegrip en ongenoegen, en dus tot minder in plaats van meer vertrouwen in de overheid.

3.4 Zorg voor een zo eenvoudig mogelijke regeling

Vanuit het perspectief van de burger en ondernemer maar ook vanuit het streven naar minder regeldruk en meer draagvlak vraagt de SERV een zo eenvoudig mogelijke regeling. Mogelijke bezorgdheden moeten niet onder de mat worden geveegd, maar de scope van de visienota en de voorgenomen rechtsgrond moet ook niet zodanig worden opgerekt door oplossingen te zoeken voor allerlei bezwaren en bekommernissen die complexiteit verhogen en de politieke goedkeuring bemoeilijken.

In wezen kan het volgens de SERV om een vrij eenvoudige regeling gaan die de mogelijkheid van ambtshalve rechtzettingen regelt, geïnspireerd op de figuur van een willig beroep⁴. Het gaat dan om de operationele bevoegdheid voor een overheid of ambtenaar om uit eigen beweging (ambtshalve) of op eenvoudige melding van de betrokkene, kennelijke administratieve onjuistheden of vergissingen in een dossier recht te zetten, zonder dat er een formele bezwaar- of beroepsprocedure moet worden opgestart.

De belangrijkste kenmerken van zo'n regeling zijn:

- het gaat om administratieve vergissingen (schrijffouten, verkeerde codes, rekenfouten, dubbele registraties, vergissingen in data of identificatie);
- de fout is kennelijk, in die zin dat zij uit het dossier redelijkerwijze onmiddellijk blijkt;
- de inhoudelijke voorwaarden voor het recht of de steun blijven onverminderd van kracht;
- de rechtzetting is niet betwistbaar en laat de normale bezwaar- en beroepsmogelijkheden intact;
- de rechtzetting doet geen afbreuk aan rechten van derden;
- de regeling is eenvoudig en bevat geen administratief belastende verplichtingen zoals het registreren van herhaaldelijke vergissingen.

Dit alternatieve voorstel van de SERV zou – wellicht anders dan momenteel door de visienota bedoeld – inhouden dat die mogelijkheid minder ingrijpend is (geen afwijking op decretale regels bv.), minder formaliteiten vergt (minder formalistische voorwaarden zoals bewijs van goede trouw door de burger of controle op herhaalde vergissing), een duidelijk afgebakend toepassingsgebied heeft (kennelijk administratieve vergissingen), en door alle entiteiten kan worden toegepast (geen opt-in).

Zo'n algemene regeling is volgens de SERV eenvoudig, concreet en laagdrempelig. Ze kan zorgen voor een praktische operationalisering van (aspecten van) proactieve dienstverlening, veel voorkomende kennelijke vergissingen efficiënt oplossen, uniformer toegepast worden over beleidsdomeinen heen en is snel te operationaliseren om de doelstellingen van de visienota te realiseren en de risico's te beperken.

⁴ Een willig beroep is de mogelijkheid voor de burger om zich tot de administratieve overheid of de ambtenaar te wenden die de beslissing nam.

3.5 Stimuleer sectorale concretisering

In het bovenstaande voorstel van de SERV zou er ook een koppeling worden gelegd met **sectorale regels of richtlijnen**. Rechtsgebieden, beleidsdomeinen en regelgevingsmateries kunnen immers sterk verschillen in regels, termijnen en volumes. Het algemene kader wordt daarom best aangevuld met sectorale regels, afspraken en gedragslijnen⁵.

Concreet zouden die bv. verduidelijken:

- de soorten vergissingen die ambtshalve kunnen worden rechtgezet;
- de termijnen waarbinnen correctie mogelijk is;
- de bevoegdheidsverdeling tussen dossierbehandelaars en leidinggevenden;
- de procedurele- en communicatierichtlijnen voor uitvoering, documentatie en registratie;
- eventuele specifieke uitzonderingen of beperkingen.

Uiteraard kan zoals vandaag al het geval is, in sectorale regels verder en concreter worden gegaan dan in de algemene regeling.

De SERV vraagt daarbij wel om onnodige verschillen tussen sectorale regels te vermijden en ze niet louter te interpreteren volgens bevoegdheidsdomein, beleidsveld of specifieke procedures, maar **indien mogelijk ook te zorgen voor generieke regels en richtlijnen rond bv. subsidies of fiscale procedures**.

3.6 Zorg voor omkaderende maatregelen

Tot slot herhaalt de SERV dat een juridische regeling op zich niet zal volstaan. Er moet dus ook verder worden gewerkt aan omkaderende maatregelen, zoals

- interne afspraken en hulpmiddelen om ambtenaren praktisch houvast te geven;
- opleiding, leiderschap en een cultuur die een proactieve en oplossingsgerichte dienstverlening stimuleren;
- heldere communicatie naar burgers, ondernemers en werknemers over de regels, richtlijnen en wat ze mogen verwachten, met bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen;
- systematische monitoring van de toepassing en leerervaringen om regelgeving, formulieren en dienstverlening verder te verbeteren;
- Verdere opvolging en regelmatige evaluatie van de inspanningen om een billijke manier om te gaan met vergissingen van burgers, werknemers en ondernemers.

⁵ Zie voor een voorbeeld van zo'n afsprakenkader het administratief standpunt SP 25012 van de Vlaamse Belastingdienst: "Fiscaal recht op billijkheid - verbeteringen aan aangifte van nalatenschap" <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-belastingdienst/sp25012>