

## Klachten over onze dienstverlening? ... Laat het ons weten!

Elke dag staan de federale ambtenaren van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Ruimte-Aeronomie klaar om u te helpen. Ze stellen alles in het werk om u een goede dienstverlening te bieden.

Maar het kan gebeuren dat u niet tevreden bent.

Voor het rechtzetten van fouten kunt u steeds terecht bij de federale ambtenaar die in staat is voor de behandeling van uw persoonlijk dossier.

Krijgt u daar echter geen gehoor, dan kunt u op eenvoudige wijze een klacht indienen. Onze klachtendienst behandelt uw klacht en stelt u een oplossing voor of zet de fout recht.

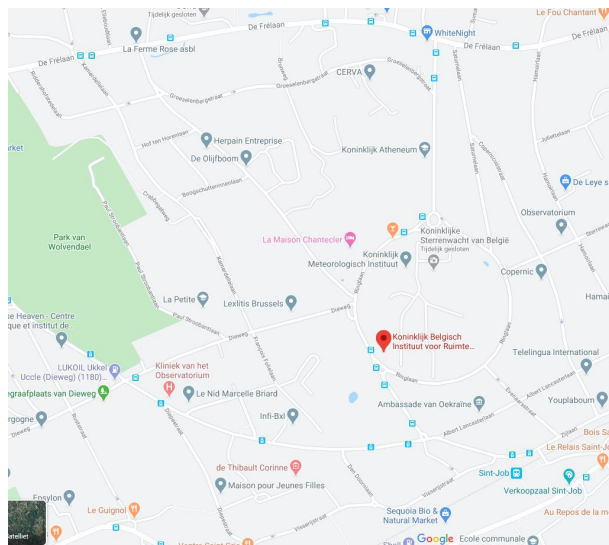
Dankzij uw klacht kan het Koninklijk Belgisch Instituut voor Ruimte-Aeronomie gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

Kortom: klachten over onze dienstverlening? ... **Laat het ons weten!**

## Contactgegevens

*Koninklijk Belgisch Instituut  
voor Ruimte-Aeronomie*

- tel: 02/373 04 04
- adres: Ringlaan 3  
1180 Ukkel
- e-mail: [info@aeronomie.be](mailto:info@aeronomie.be)
- website: [www.aeronomie.be](http://www.aeronomie.be)



Verantwoordelijke uitgever: Karolien Lefever  
Ringlaan 3 - 1180 Ukkel  
Wettelijk depot: D/2020/678/2



**Klachten over onze  
dienstverlening?**



## Klachten over onze dienstverlening?

Laat het ons weten !

## Wie kan een klacht indienen?

Elke persoon, onderneming of instelling die gebruik maakt van de dienstverlening van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Ruimte-Aeronomie kan een klacht indienen.

## Welke klacht kan u indienen?

U kunt een klacht indienen wanneer u niet tevreden bent over:

- de geleverde dienst of product
- de kwaliteit van de dienstverlening
- de behandeling door de federale ambtenaar
- de toepassing van de wetgeving

Uw klacht moet wel gaan over zaken die onder de bevoegdheid vallen van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Ruimte-Aeronomie.

## Welke klachten worden niet aanvaard?

Deze klachten worden niet aanvaard:

- anonieme klachten
- klachten over feiten die jaren oud zijn
- klachten die niet tot de bevoegdheid van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Ruimte-Aeronomie behoren

*Opgelet: een klacht is geen beroep!*

Als u een administratieve beslissing wilt laten vernietigen, moet u beroep aantekenen. De beroepsprocedure staat altijd op de brief met de administratieve beslissing vermeld.

## Hoe kan u een klacht indienen?

U kunt onze klachtendienst bereiken op volgende contactgegevens:

- tel: 02/373 04 04
- via het online formulier : [https://aeronomie.be/contact/complaints\\_form](https://aeronomie.be/contact/complaints_form)
- per e-mail: [klachten-plaintes-ae@aeronomie.be](mailto:klachten-plaintes-ae@aeronomie.be)
- per brief: BIRA/ Klachten-Plaintes Avenue Circulaire 3 - 1180 Bruxelles
- aan het onthaal <https://aeronomie.be/nl/klachten>

## Wat gebeurt er met uw klacht?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de 3 dagen ontvangt u:

- een gemotiveerd antwoord
- een rechtzetting
- een oplossing

Elk jaar evalueren we alle klachten en stellen we een actieplan op om onze werking en dienstverlening te kunnen verbeteren.

## Toch nog geen oplossing?

Indien onze klachtendienst u niet of onvoldoende heeft kunnen helpen, kan u altijd terecht bij de federale Ombudsman. Hij is volledig onafhankelijk, maakt geen deel uit van de federale administratie en onderzoekt uw klacht kosteloos en onpartijdig.

Contactgegevens:

[www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be)  
Leuvenseweg 48 bus 6  
1000 Brussel  
Gratis nummer 0800 99 962