

.ODKHHUH
LHVHUOHL
/DDKHVZHH

OHDVDDHIIHUDOHDEH DUHD
DDUDLVDLHODDUHKHOH
HVHOOHDOOHVLKHZHUHHHH
LHVHUOHLHELHH

DDUKHDHEHUHLHUHH
EH

UKHUHKHHDH
VHHVHUHKELMHIIHUDOHDEHDDULH
LVDDUHEHKDHDOLDZ
HUVOLMVLHU

.ULMDDUHKHUHHHKUD

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 **{naam organisatie}**
gelijkaardige klachten voorkomen en
kunnen we onze werking en dienstverlening
verbeteren.

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

Contactgegevens

**Vul hier de contactgegevens van je
organisatie in:**

- tel: **xx/xxx.xx.xx**
- fax: **xx/xxx.xx.xx**
- adres: **xxxxxxxxxxxxx - xxxxxxxxxxxxx**
- e-mail: **xxxxxxxx@xxxxxx.be**
- website: **www.xxxxxxxxxxxxxxx.be**

{Voeg een toegangsplan toe}

Verantwoordelijke uitgever: **xxxxx xxxxxxxx**
xxxxxxxxxxxxxxxx • xxxxxxxx
Wettelijk depot: **xxxxxxxxxx • xxxxxx 2015**



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 {naam organisatie} kan een klacht indienen.

Voeg eventueel de concrete invulling voor jouw organisatie toe:

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

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 {naam organisatie}.

Geef enkele voorbeelden voor jouw organisatie:

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

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 {naam organisatie} 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: {telefoonnummer toevoegen}
- fax: {faxnummer toevoegen}
- via het online formulier: {link toevoegen}
- per e-mail: {e-mailadres toevoegen}
- per brief: {zie contactgegevens}
- aan het onthaal

Wat gebeurt er met uw klacht?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de {x} 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
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel
Gratis nummer 0800 99 962