

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

Elke dag staan de federale ambtenaren van de Kanselarij van de Eerste Minister 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 instaat voor de behandeling van het dossier.

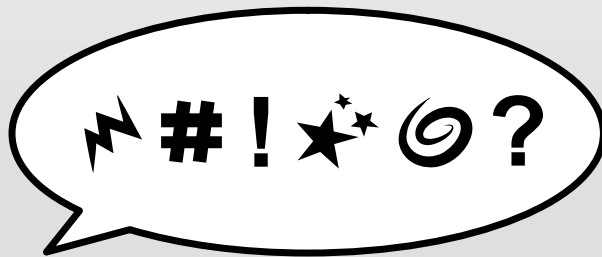
Krijgt u daar echter geen gehoor, dan kunt u op eenvoudige wijze een klacht indienen. Onze klachtenbeheerder behandelt uw klacht en stelt u een oplossing voor of zet de fout recht.

Dankzij uw klacht stellen we alles in het werk om gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen en onze werking en dienstverlening te verbeteren.

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

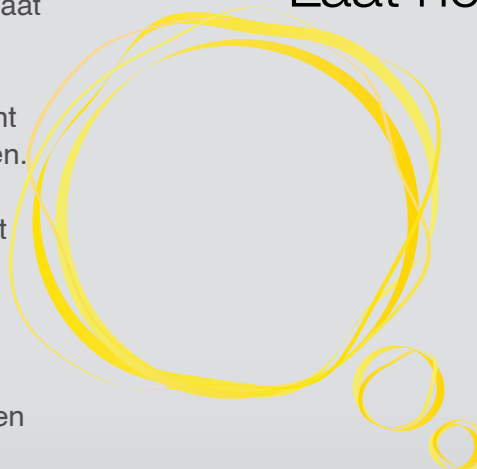
### **Contactgegevens voor klachten**

- Hertogstraat 4 - 1000 Brussel
- Tel: 02 501 02 11
- E-mail: [klachten@kanselarij.belgium.be](mailto:klachten@kanselarij.belgium.be)
- Site web: [www.kanselarij.belgium.be](http://www.kanselarij.belgium.be)



## **Klachten over onze dienstverlening?**

Laat het ons weten





## Wie kan een klacht indienen?

Elke persoon, onderneming of instelling die gebruik maakt van de dienstverlening die onder de bevoegdheid van de Federale Overheidsdienst (FOD) Kanselarij van de Eerste Minister valt, 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

## Welke klachten worden niet aanvaard?

Deze klachten worden niet aanvaard:

- anonieme klachten
- klachten over feiten van meer dan een jaar geleden
- klachten die niet tot de bevoegdheid van onze administratie 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.

## Wat gebeurt er met uw klacht?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de 30 kalenderdagen ontvangt u:

- een gemotiveerd antwoord
- een rechtzetting
- een oplossing

## 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.

[www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be)

