

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

Elke dag staan de federale ambtenaren van de RJV 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 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 de RJV gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

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

Contactgegevens

- tel : 02/627.97.60
- adres : Warmoesberg 48 - 1000 Brussel
- e-mail : rjv@onva-rjv.fgov.be
- website : www.onva-rjv.fgov.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 van de RJV 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 {naam organisatie}.

Enkele voorbeelden:

- Het antwoord van de RJV laat veel te lang op zich wachten;
- De verschaft informatie is niet exact genoeg of bepaalde formulieren lijken weinig duidelijk te zijn (formulieren, brochures, internetsite);
- Het onthaal aan onze loketten laat te wensen over;
- Enz...

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 de RJV 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: 02/627.92.05
- via het online formulier: www.rjv.fgov.be > ons contacteren
- per e-mail: klachten@rjv.fgov.be
- per brief:
RJV - Dienst klachtenmanagement
Warmoesberg 48 - B-1000 Brussel

Wat gebeurt er met uw klacht?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de 20 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