

# 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.

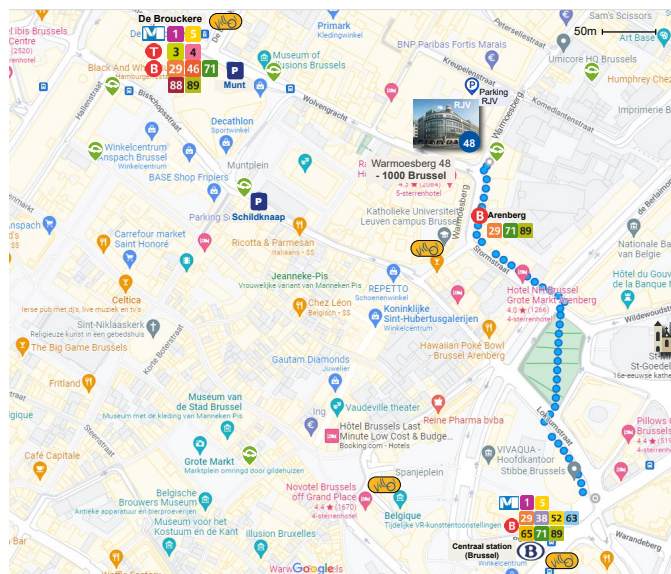
Krijgt u daar echter geen gehoor, dan kunt u op eenvoudige wijze een klacht indienen. Onze klachtendienst behandelt uw klacht en stelt u een oplossing voor of zet de fout recht.

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](mailto:rjv@onva-rjv.fgov.be)
- website : [www.onva-rjv.fgov.be](http://www.onva-rjv.fgov.be)



RJV RIJKSDIENST VOOR JAARLIJKSE VAKANTIE

⚡ # ! ★ ✨ ?

## Klachten over onze dienstverlening?

## Laat het ons weten!

⚡ # ! ★ ✨ ?

Verantwoordelijke uitgever: Karen De Sutter  
Administrateur-generaal

**Klachten over onze dienstverlening?**

.be

## 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: 02/627.97.60
- via het online formulier: [www.rjv.fgov.be](http://www.rjv.fgov.be) > Contact
- per e-mail: [klachten@rjv.fgov.be](mailto: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.

**Meer informatie:**  
[www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be)  
Gratis nummer 0800 999 61