

Klachten over onze dienstverlening? Laat het ons weten!

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

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

Contactgegevens

- Adres: Brabantstraat 62 - 1210 Brussel
- Website: www.hvw.fgov.be
- Fax: 02/209.13.97



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 HVW 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 de HVW.

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 HVW 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:

- via www.hvw.fgov.be
- fax: 02/209.13.97
- per brief: Brabantstraat 62 - 1210 Brussel
- aan de loketten

Wat gebeurt er met uw klacht?

Binnen de 10 kalenderdagen 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

