

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

Elke dag staan de federale ambtenaren van het RSVZ 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.

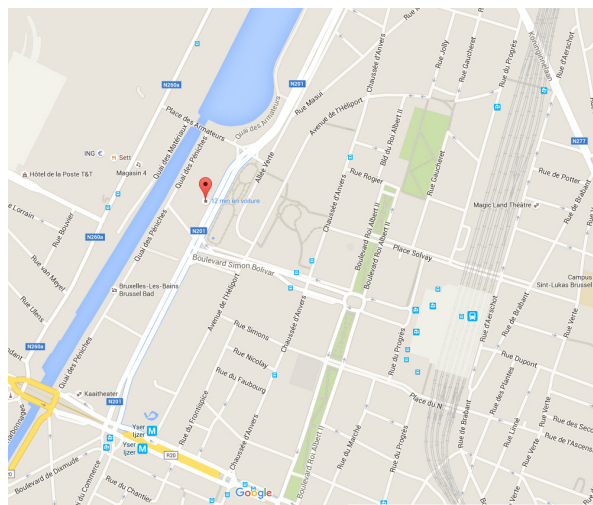
Krijgt u daar echter geen gehoor, dan kunt u op eenvoudige wijze een klacht indienen. Onze klachtendienst behandelt uw klacht en stelt u een oplossing voor of zet de fout recht.

Dankzij uw klacht kan het RSVZ gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

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

## Contactgegevens

- T +32 546 42 11
- Willebroekkaai 35 - 1000 Brussel
- [info@rsvz-inasti.fgov.be](mailto:info@rsvz-inasti.fgov.be)
- [www.rsvz.be](http://www.rsvz.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 het RSVZ 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 het RSVZ.

## 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 het RSVZ 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 :

- T +32 546 42 11
- klachten@rsvz-inasti.fgov.be
- Willebroekkaai 35 - 1000 Brussel

## Wat gebeurt er met uw klacht ?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de 30 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