

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

Elke dag staan de federale ambtenaren van FAMIFED 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.

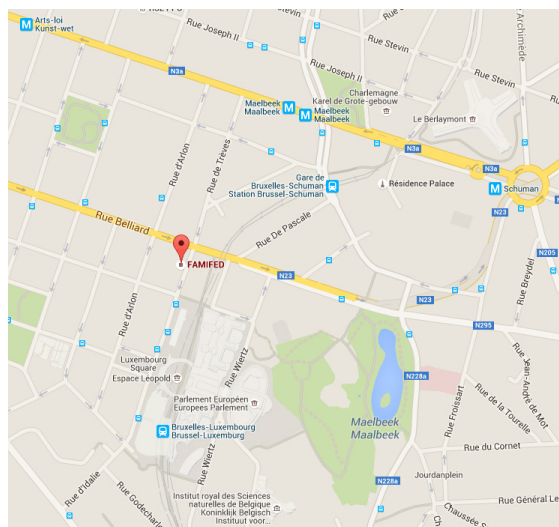
Dankzij uw klacht kan FAMIFED gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

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

## Contactgegevens

FAMIFED :

- tel : 02/237.23.40
- adres : Trierstraat 70 - 1000 Brussel
- e-mail : [info.bemiddeling@famifed.be](mailto:info.bemiddeling@famifed.be)
- website : [www.famifed.be](http://www.famifed.be)



⚡ # ! ★ ✨ ?

## Klachten over onze dienstverlening?

## Laat het ons weten!

⚡ # ! ★ ✨ ?

Klachten over onze dienstverlening?

## Wie kan een klacht indienen?

Elke persoon, onderneming of instelling die gebruik maakt van de dienstverlening van FAMIFED 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 FAMIFED.

Geef enkele voorbeelden voor jouw organisatie:

- informatie die u gekregen hebt
- kwaliteit van de dienstverlening
- optreden of houding van een medewerker

## Welke klachten worden niet aanvaard?

Deze klachten worden niet aanvaard:

- anonieme klachten
- klachten over feiten die verjaard zijn
- klachten die niet tot de bevoegdheid van FAMIFED 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: 02/237 23 40
- via het online formulier: [www.famifed.be](http://www.famifed.be) > Klachten over onze dienstverlening? > Een klacht indienen.
- per e-mail: [info.bemiddeling@famifed.be](mailto:info.bemiddeling@famifed.be)
- per brief: Trierstraat 70 - 1000 Brussel
- aan het onthaal

## Wat gebeurt er met uw klacht?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de 45 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](http://www.federaalombudsman.be)  
Leuvenseweg 48 bus 6  
1000 Brussel  
Gratis nummer 0800 99 962