

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

Elke dag staan de ambtenaren van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken 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 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.

Bij elke algemene directie, stafdienst en de coördinatie- en ondersteuningsdienst is een klachtencoördinator aanwezig die uw klacht behandelt en een oplossing voorstelt of de fout rechtzet.

Als u geen voldoening krijgt bij de betrokken dienst, kan u zich richten tot de Centrale Klachtendienst van de Voorzitter van het Directiecomité.

Dankzij uw klacht kan de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

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

## Contactgegevens

Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken

**Centrale diensten (Coördinatie- en ondersteuningsdienst, Stafdiensten P&O en B&B) en Interne Audit en Inspectie**

Leuvenseweg 1-3 - 1000 Brussel  
Tel.: 02 500 21 11 - Fax: 02 500 21 28  
Website: <http://www.ibz.fgov.be>

**Algemene Directie Civiele Veiligheid**

Leuvenseweg 1-3 - 1000 Brussel  
Tel.: 02 500 21 11 - Fax: 02 500 23 65  
Website: <http://www.civieleveiligheid.be>

**Algemene Directie Veiligheid en Preventie**

Waterloolaan 76 - 1000 Brussel  
Tel.: 02 557 33 66 - Fax: 02 557 33 68  
Website: <https://www.besafe.be>

**Algemene Directie Instellingen en Bevolking**

Park Atrium - Koloniënstraat 11 - 1000 Brussel  
Tel.: 02 518 21 31 - Fax: 02 518 21 19  
Website: <http://www.ibz.rrn.fgov.be>

**Algemene Directie Crisiscentrum**

Hertogstraat 53 - 1000 Brussel  
Tel.: 02 506 47 11 - Fax: 02 506 47 09  
Website: <http://crisiscentrum.be>

**Algemene Directie Dienst Vreemdelingenzaken**

WTC II - Antwerpsesteenweg 59B - 1000 Brussel  
Tel.: 02 793 80 00  
Website: <https://dofi.ibz.be>

**Stafdienst ICT**

WTC II - Koning Albert II laan 28, bus 24 - 1000 Brussel  
Tel.: 02 793 97 01 - Fax: 02 793 97 05  
Website: <http://www.ibz.fgov.be>

Verantwoordelijke uitgever: FOD Binnenlandse Zaken  
Leuvenseweg 1-3 - 1000 Brussel  
Wettelijk depot: D/2015/13.689/1



Klachten over onze dienstverlening?



## 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 Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken 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 ambtenaar
- de toepassing van de wetgeving

Uw klacht moet wel gaan over materies die onder de bevoegdheid vallen van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken.

(zie de verschillende diensten onder "contactgegevens")

## Welke klachten worden niet aanvaard?

- anonieme klachten
- klachten die niet tot de bevoegdheid van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken behoren
- klachten over de inhoud van een beslissing alshiervooreenreglementair beroep mogelijk is (Raad van State of een specifieke beroepsprocedure: de beroepsprocedure staat altijd op de mededeling van de administratieve beslissing vermeld), administratieve of gerechtelijke geschillen.

## Hoe kan u een klacht indienen?

Bij voorkeur via e-mail (online formulier beschikbaar) ofwel via post of fax.

In de eerste lijn kunt u bij de klachtencoördinatoren van de verschillende diensten terecht. Hun gegevens, evenals die van de Centrale Klachtendienst, vindt u terug op de website van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken ([www.ibz.fgov.be](http://www.ibz.fgov.be)), rubriek klachten.

## Wat gebeurt er met uw klacht?

U ontvangt een ontvangstbevestiging uiterlijk binnen de week na ontvangst. Binnen de 30 dagen ontvangt u een gemotiveerd antwoord.

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