

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

Elke dag staan de federale ambtenaren van de FOD Mobiliteit en Vervoer 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 via de infobalie van de FOD (info@mobilit.fgov.be of +32 (0)2 277 31 11).

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.

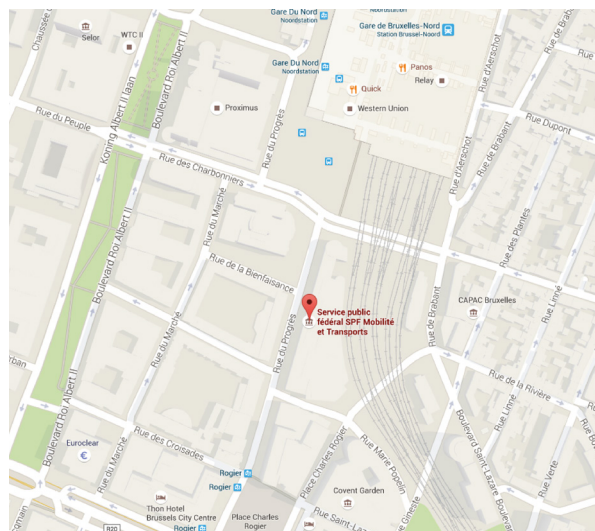
Dankzij uw klacht kan de FOD Mobiliteit en Vervoer gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

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

Contactgegevens

FOD Mobiliteit en Vervoer
City Atrium
Vooruitgangstraat 56 - 1210 BRUSSEL

- tel: +32 (0)2 277 30 77 (9-12u)
- fax: +32 (0)2 277 40 77
- e-mail: info@mobilit.fgov.be
- website: www.mobilit.belgium.bel



Verantwoordelijke uitgever: FOD Mobiliteit en Vervoer, Eugeen Van Craeyvelt, voorzitter a.i., Vooruitgangstraat 56, 1210 Brussel

Verboden op de openbare weg te gooien!



Klachten over onze dienstverlening?



Federale Overheidsdienst
Mobiliteit en Vervoer



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 FOD Mobiliteit en Vervoer kan een klacht indienen.

Welke klacht kan u indienen ?

U kunt een klacht indienen wanneer u niet tevreden bent over :

- de geleverde dienst of het geleverde 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 FOD Mobiliteit en Vervoer.

Bijvoorbeeld:

- De inschrijvingsprocedure van uw voertuig neemt meer tijd in beslag dan de opgegeven termijn op de website;
- U heeft een klacht over de ambtenaar die verantwoordelijk is voor de behandeling van uw dossier;
- U heeft nog geen terugbetaling mogen ontvangen binnen de afgesproken termijn.

Welke klachten worden niet aanvaard ?

Deze klachten worden niet aanvaard :

- anonieme klachten;
- klachten over feiten die meer dan 1 jaar oud zijn;
- klachten die niet tot de bevoegdheid van de FOD Mobiliteit en Vervoer behoren;
- klachten over feiten waar al eens een klacht over is ingediend zonder dat er nieuwe elementen aan bod zijn gekomen.

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: +32 (0)2 277 30 77 (9-12u)
- fax: +32 (0)2 277 40 77
- via het online formulier (zie website)
- per e-mail: klachten@mobiliteit.fgov.be
- per brief: (zie contactgegevens)
- 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
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel
Gratis nummer 0800 99 962