

## 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.

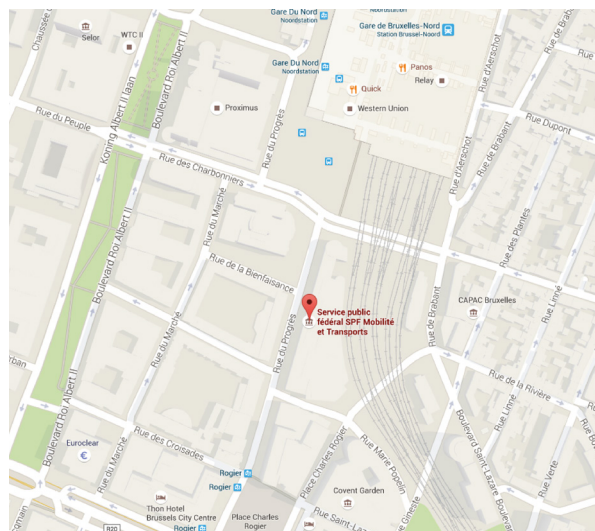
Dankzij uw klacht kan de FOD Mobiliteit en Vervoer gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

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.be



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