

Klachten over onze dienstverlening?

... Laat het ons weten!

Elke dag staan de federale ambtenaren van **FOD Justitie** 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 **FOD Justitie** gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

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

Contactgegevens

Vul hier de contactgegevens van je organisatie in:

- adres: Waterloolaan 115 - 1000 Brussel
- e-mail: klachten@just.fgov.be
- website: www.justitie.belgium.be

Bereikbaarheidsfiche:



Verantwoordelijke uitgever: FOD Justitie
Waterloolaan 115 - 1000 Brussel
Wettelijk depot: D/2023/7951/NL/1289



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 FOD Justitie 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 FOD Justitie.

Enkele voorbeelden:

- Naamsverandering
- Voogdij
- Gevangenis

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 FOD Justitie 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 :

- **via het online formulier :**
www.justitie.belgium.be/nl/formulieren/klachtenformulier
- **per e-mail :** klachten@just.fgov.be
- **per brief :** Waterloolaan 115 - 1000 Brussel
- **aan het onthaal**

Wat gebeurt er met uw klacht ?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer.

Binnen de **10** 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
Gratis nummer 0800 99 961