

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

Elke dag staan de federale ambtenaren van de **POD Wetenschapsbeleid** 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.

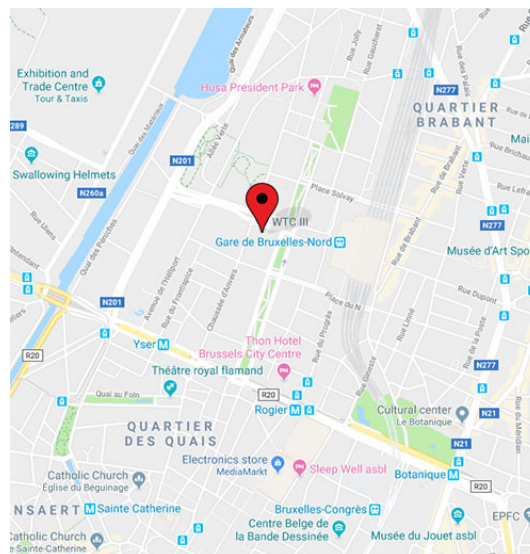
Dankzij uw klacht kan de **POD Wetenschapsbeleid** gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

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

Contactgegevens

POD Wetenschapsbeleid

- tel: 02/238.34.11
- fax: 02/230.59.12
- adres: WTC III
Simon Bolivarlaan 30 bus 7 - 1000 Brussel
- e-mail: www@belspo.be
- website: www.belspo.be



Verantwoordelijke uitgever: BELSPO
Simon Bolivarlaan 30 bus 7- 1000 Brussel

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 **POD Wetenschapsbeleid** 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 de **POD Wetenschapsbeleid**.

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 de **POD Wetenschapsbeleid** 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: 02/238.34.11
- fax: 02/230.59.12
- via het online formulier : www.belspo.be/belspo/organisation/complaints_nl.stm
- per e-mail : www@belspo.be
- per brief: WTC III - Simon Bolivarlaan 30 bus 7
1000 Brussel
- aan het onthaal

Wat gebeurt er met uw klacht ?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de 30 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 99 961