



⚡ # ! ★ ★ 🌀 ?

Klachten over onze
dienstverlening?

Laat het ons weten!

Wie kan een klacht indienen?

Elke persoon, onderneming of instelling die in contact komt met de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) of het Fonds Sluiting Ondernemingen (FSO) kan een klacht indienen.

Welke klacht kan u indienen?

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

- de geleverde diensten of producten;
- 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 Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening of het Fonds voor Sluiting Ondernemingen:

- een materiële of een juridische fout door de RVA of het FSO
- een gebrek aan of weigering van informatie
- informatie van slechte kwaliteit
- een tussenkomst van een werknemer

Welke klachten worden niet aanvaard?

Deze klachten worden niet aanvaard:

- anonieme klachten
- telefonische klachten
- klachten over feiten die jaren oud zijn
- klachten die niet tot de bevoegdheid van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening 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?

- Via onze site
 - [online klachtenformulier RVA](#)
 - [online klachtenformulier FSO](#)

- Per brief

Download het formulier en vul het in.
Verstuur het vervolgens

- naar het RVA-kantoor dat bevoegd is voor jouw woonplaats, gericht aan de klachtencoördinator.
- naar het FSO gericht aan de klachtencoördinator Keizerslaan 7 te 1000 Brussel.

Wat gebeurt er met uw klacht?

U krijgt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de **20** 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 verbeteren.

Het indienen van een klacht schorst de beroepstermijnen bij hoven en rechtbanken niet. Een klacht vervangt in geen geval een beroepsprocedure die in een wettelijk kader is voorzien.

Toch nog geen oplossing?

Als 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 gratis en onpartijdig.

Contactgegevens:

www.federaalombudsman.be

Gratis nummer: 0800 99 961

Klachten over onze dienstverlening?

... Laat het ons weten!

Elke dag staan de federale ambtenaren van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en het Fonds Sluiting Ondernemingen 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 eenvoudig een klacht indienen. Onze klachtendienst behandelt uw klacht en stelt u een oplossing voor of zet de fout recht.

Dankzij uw klacht kunnen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en het Fonds Sluiting Ondernemingen gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

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

Contactgegevens

Bij voorkeur bij het FSO of uw plaatselijk RVA-kantoor. Het bevoegde RVA-kantoor vindt u op onze website.

Hoofdbestuur RVA

- Adres: Keizerslaan 7
1000 Brussel
- Tel: 02 515 44 44
- Website: www.rva.be

FSO

- Adres: Trapstraat 38
1000 Brussel
- Tel: 02 513 77 56
- Website: www.rva.be/fso

Verantwoordelijke uitgever:
Directie Communicatie RVA
Hoofdbestuur
Keizerslaan 7, 1000 Brussel
Wettelijk depot: 01.11.2024/900.20.010



Klachten over onze
dienstverlening?