



Klachten over onze
dienstverlening?

Klachtformulier FSO voor particulieren

1 Uw identificatiegegevens

Naam* Voornaam*
Rijksregisternummer*
Straat*nr.*
Postcode* Gemeente*
Tel/GSM..... E-mail.....

2. Uw klacht

Sluitingsdossier:.....(naam onderneming)
.....(KBO nummer)

Datum:.....
Handtekening:.....

* verplichte velden

Voorwaarde:

Iedereen die in contact komt met het Fonds Sluiting Ondernemingen (FSO) kan een klacht indienen. Enkel de klachten die betrekking hebben op de werking van het FSO of op de kwaliteit van zijn producten of diensten worden ontvankelijk beschouwd. Dus niet de klachten die enkel bestaan uit een suggestie, een verzoekschrift of een bedenking bij de reglementering of bij het algemeen beleid.

Voorbeelden van ontvankelijke klachten: een klacht die betrekking heeft op een materiële fout of een duidelijke juridische fout van het FSO, een gebrek aan of weigeren van informatie, informatie van slechte kwaliteit, een tussenkomst van een medewerker, de organisatie van de dienst (toegankelijkheid, openingsuren, geen/gebrekkige dienstverlening).

U moet uw klacht motiveren en uw persoonlijk belang aantonen. Om de procedure efficiënt te kunnen afsluiten, moet u uw naam, uw adres en uw rijksregisternummer meedelen.

Hoe kunt u een klacht indienen?

- Per brief:
Vul het formulier aan de keerzijde van deze brief in en stuur het naar het FSO t.a.v. de klachtencoördinator, Keizerslaan 7 te 1000 Brussel.
- Via onze site:
Ga naar de website www.rva.be/fso en klik op onlinediensten – Klachten FSO. Vul het onlineklachtenformulier dat u rechtstreeks kan versturen.

Behandeling van uw klacht:

Het FSO verbindt zich ertoe om uw klacht te beantwoorden binnen de 20 kalenderdagen volgend op de datum van ontvangst, tenzij die termijn wordt onderbroken door een tussentijds bericht.

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.

Privacy:

Wij behandelen uw klacht conform de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

Niet tevreden over het antwoord van onze interne klachtendienst?

U kunt een tweedelijnsklacht indienen bij de federale ombudsman (www.federaalombudsman.be).