



Charter "klachtbehandeling"

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt zich ertoe:

- **De neutraliteit van de klachtenbehandeling te waarborgen** via de tussenkomst van de klachtencoördinator die ervoor zorgt dat de klacht niet behandeld wordt door de oorspronkelijk behandelende en/of ondertekenende ambtenaar.
- **De werking van RVA te verbeteren** op basis van gegronde klachten.
- Indien de ingediende klacht onvolledig is, waardoor de ontvankelijkheid en/of de gegrondheid ervan niet kan worden onderzocht, binnen de 15 kalenderdagen vanaf de datum van ontvangst van de klacht, **de ontbrekende gegevens op te vragen bij de indiener van de klacht.**
- Binnen de 20 kalenderdagen vanaf de datum van ontvangst van een volledige klacht, **een gemotiveerd antwoord over te maken aan de indiener van de klacht.**