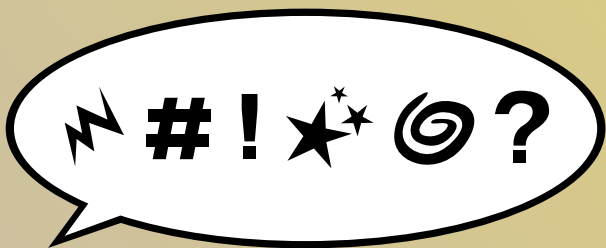


**Klachten over onze dienstverlening?**



# Klachten over onze dienstverlening?

Vind je dat een reactie van onze diensten te lang op zich laat wachten, dat één van onze medewerkers niet correct tewerk is gegaan, dat de geleverde informatie onnauwkeurig is, ...? In dat geval kan je een klacht indienen om je ontevredenheid over onze dienstverlening te uiten.



## Voorwaarden

Iedereen die in contact komt met de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening kan een klacht indienen. Enkel de klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van de RVA worden als ontvankelijk beschouwd. 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.

Telefonische klachten worden niet aanvaard.

# Welke klachten kan u indienen?

U kan en klacht indienen die betrekking heeft op

- een materiële fout of een duidelijke juridische fout van de RVA;
- 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).. Dus niet de klachten die enkel bestaan uit een suggestie, een verzoekschrift of een bedenking bij de reglementering of bij het algemeen beleid.



## Welke klachten worden NIET aanvaard?



- Anonieme klachten.
- Klachten over feiten die meer dan 1 jaar oud zijn.
- Klachten die niet tot de bevoegdheid van de RVA behoren.
- De klachten die enkel bestaan uit een suggestie, een verzoekschrift of een bedenking bij de reglementering of bij het algemeen beleid.
- Klachten over beslissingen van de RVA waarvoor een beroepsmogelijkheid is voorzien.

Klachten over zwartwerk of sociale fraude kan je melden aan [www.meldpuntsocialefraude.belgie.be](http://www.meldpuntsocialefraude.belgie.be).

Wenst u enkel informatie of heeft u een informatieve vraag over uw dossier dan kan u gebruik maken van het contactformulier op onze website [www.rva.be/nl/contactformulier](http://www.rva.be/nl/contactformulier).



## Hoe een klacht indienen?

- Via onze site  
Gebruik bij voorkeur het onlineformulier om ons uw klacht te bezorgen [www.rva.be/nl/een-klacht-indienen](http://www.rva.be/nl/een-klacht-indienen).
- Per brief  
Stuur uw schriftelijke klacht naar het RVA-bureau dat bevoegd is voor het ambtsgebied van uw woonplaats, ter attentie van de klachtencoördinator.

Het bevoegde RVA-bureau vindt u op onze website.

# Behandeling van uw klacht

De RVA 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. We hechten veel belang aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Naast de behandeling van uw klacht, gebruiken we uw informatie eveneens om onze dienstverlening te verbeteren.

## 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 met het antwoord?

Indien onze klachtendienst u niet of onvoldoende heeft kunnen helpen dan kan u steeds terecht bij de federale ombudsman. Hij is volledig onafhankelijk en onderzoekt uw klacht kosteloos en onpartijdig.

Website: [www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be)

E-mail: [contact@federaalombudsman.be](mailto:contact@federaalombudsman.be)

Adres: De federale Ombudsman  
Leuvenseweg 48 bus 6  
1000 Brussel

Tel. 0800 99 962  
(gratis nummer)



## Contactgegevens RVA

Bij voorkeur bij uw regionaal RVA-bureau.  
Het bevoegde RVA-bureau vindt u op onze  
website.



Hoofdbestuur RVA

Keizerslaan 7  
1000 Brussel

02 515 44 44

[www.rva.be](http://www.rva.be)

