



Klachten over onze dienstverlening?

Klachtformulier : sociaal verzekerde

1. Uw identificatiegegevens

Naam* Voornaam*

Rijksregisternummer*

Straat* nr*

Postcode* Gemeente*

Tel/GSM E-mail

2. Uw klacht

*verplichte velden

Datum :
Handtekening:

Voorwaarde:

Iedereen die in contact komt met de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening kan een klacht indienen. Enkel de klachten die betrekking hebben op de werking van de RVA of op de kwaliteit van zijn producten of diensten worden echter als 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 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/gebreekte 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 RVA-bureau dat bevoegd is voor het ambtsgebied van uw woonplaats. De adressen van de RVA-bureaus vindt u op onze website www.rva.be.
- Via onze site:
Ga naar onze website www.rva.be, klik op de rubriek Contact en klik vervolgens op het 'klachtenlogo'. Vul het onlineklachtenformulier in dat u rechtstreeks kunt versturen. U kunt het formulier ook downloaden.

U kunt het formulier ook aanvragen door ons even te bellen of door u te begeven naar de loketten van onze werkloosheidsbureaus.

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.

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 voorzien is.

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?

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