

**► persbericht**

11.02.2008

---

**Reactie - “Kmo's zien papierberg alleen maar aangroeien”**

---

**Contactpersoon:** Catherine Romain**T:****E-mail:** [catherine.romain@ibz.fgov.be](mailto:catherine.romain@ibz.fgov.be)**F:**

---

**Naar aanleiding het artikel in “De Standaard” ,  
“Kmo's zien papierberg alleen maar aangroeien” :**

Sinds april 2007, bezit FOD BiZa over een handvest van de gebruiker. Dit handvest voorziet 13 principes waarmee we onze beschikbaarheid, toegankelijkheid en onze dienstverlening trachten te verbeteren.

Met dit handvest engageren wij ons tot een klantvriendelijke dienstverlening voor de burgers en de ondernemingen.

Enkele voorbeelden:

- Elke vraag moet binnen de 15 werkdagen beantwoord worden.
- Onze website heeft de kwaliteitslabel van “anysurfer” en is dus toegankelijk voor iedereen.
- Dankzij onze elektronische loketten worden burgers en ondernemingen beter bediend.  
Op de website <https://mijndossier.rrn.fgov.be> heeft iedereen die over een elektronische identiteitskaart beschikt toegang tot zijn gegevens in het rijksregister.  
Eveneens kan men zien welke organisatie en instellingen deze gegevens heeft geraadpleegd.  
Op de website van de directie Veiligheids- en Preventiebeleid bestaat er voor bewakingsondernemingen de mogelijkheid om hun retributie laten berekenen ([www.vps.fgov.be](http://www.vps.fgov.be)).
- Een klachtendienst werd opgericht waar iedereen met zijn opmerkingen terecht kan.

Met dit handvest engageert onze FOD zich ten aanzien haar klanten. Elke dag wordt er gewerkt aan de verbetering van onze dienstverlening.

Meer informatie? [catherine.romain@ibz.fgov.be](mailto:catherine.romain@ibz.fgov.be)