



HANDVEST VOOR DE GEBRUIKER

Toegankelijkheid - Kwaliteit - Beschikbaarheid

Uw verwachtingen ...

zijn onze waarden !

Welke dienstverlening kan u verwachten van de FOD Binnenlandse Zaken? U vindt het terug in dit handvest voor de gebruiker. Uw verwachtingen weerspiegelen onze waarden.

Wij engageren ons om uw verwachtingen in te lossen.

Vragen, op zoek naar info ?

1. U kan bij ons terecht....

... 24u/24: info@ibz.fgov.be

... 24u/24, faxnummer : 02/500.20.39

... van 9u tot 17u, het centrale telefoonnummer : 02/500.21.11

... van 9u tot 17u, de informatiedienst : 02/500.20.50 of 02/500.20.51

2. Een antwoord binnen 15 werkdagen

Uw algemene vraag om informatie wordt binnen de 15 werkdagen beantwoord. Waar mogelijk is het antwoord al volledig en gedetailleerd, in de andere gevallen laten we u weten uw vraag goed te hebben ontvangen en wordt ze zo snel mogelijk behandeld.

3. Voor wettelijke procedures gelden wettelijke termijnen

Voor meer informatie over deze procedures en de wettelijke termijnen kan u steeds terecht bij de betrokken Algemene Directie of dienst.

4. Wie kan u helpen?

Op al onze brieven, faxen en mails vindt u steeds de naam, het adres, het telefoonnummer en het mailadres van uw contactpersoon.

5. Uw vraag komt steeds terecht

Is uw vraag niet aan de juiste dienst gericht? Geen probleem. Wij zorgen ervoor dat ze terecht komt bij de bevoegde dienst en brengen u op de hoogte van de coördinaten van deze dienst.

6. Mail - mail, fax - fax, tel - tel...

We beantwoorden uw e-mail met e-mail, uw brief met brief; tenzij de wet ons het gebruik van een ander communicatiekanaal voorschrijft.

We investeren in nieuwe communicatiemiddelen

7. Surf op het internet

Op zoek naar informatie over de FOD Binnenlandse Zaken? Ga dan naar www.ibz.be. U wordt er op de hoogte gehouden van de nieuwigheden en treft er brochures en tal van formulieren uit de verschillende Algemene Directies en diensten van de FOD Binnenlandse Zaken.

8. Een website toegankelijk voor iedereen

Onze site beantwoordt aan het kwaliteitslabel 'anysurfer', waardoor ze toegankelijk is voor personen met een sensorische of motorische handicap.

9. Het gebruik van e-mail wordt aangemoedigd

10. Uw gegevens op het Nationaal Rijksregister? Geen geheimen voor u

Benieuwd naar uw persoonlijke gegevens op het Nationaal Rijksregister? Met uw elektronische identiteitskaart kan u deze gegevens inkijken op het webadres <http://mijndossier.rrn.fgov.be>. U komt er tevens te weten welke overheden en instellingen uw gegevens raadplegen en aanpassen.

11. We werken volop aan de uitbouw van elektronische loketten

Deze elektronische loketten zullen de toegang tot onze diensten nog vereenvoudigen.

Aandacht voor kwaliteit

12. Informatie reeds in ons bezit? We vallen u niet meer lastig

Een efficiënt gegevensbeheer vermijdt dat we u informatie vragen die reeds in ons bezit is of die we bij andere openbare diensten kunnen opvragen.

13. Uw mening is belangrijk

Enquêtes informeren ons over uw verwachtingen. Samen met de systemen van interne controle en prestatiemeting stellen ze ons in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening op te volgen en te evalueren. Aarzel niet om ons uw opmerkingen en suggesties mee te delen.

U heeft een klacht?

14. Formuleer ze via: klachten@ibz.fgov.be of via welk middel dan ook.

Naast de centrale klachtendienst bij de Voorzitster van het Directiecomité, kan u ook steeds terecht bij de klachtenbeheerder van iedere Algemene Directie of dienst.

**Een toepassingsprotocol vervolledigt dit handvest.
U vindt het protocol op onze website: www.ibz.fgov.be**

Brussel,

Monique DE KNOP
Voorzitster van het Directiecomité
FOD Binnenlandse Zaken

Patrick DEWAELE
Minister van Binnenlandse Zaken