

Handvest van de Dienst Klachtenmanagement

In dit document vindt u meer informatie omtrent de toegankelijkheid en de werking van de Dienst Klachtenmanagement.

a. Referenties:

- (1) Omzendbrief nr. 626 van 14 maart 2013:
[klantgerichtheid bij de federale administraties](#)
- (2) Omzendbrief nr. 443 van 17 december 1996:
[de federale administratie dichterbij de burger](#)
- (3) Omzendbrief nr. 393 van 18 juli 1994:
[uitvoering handvest van de gebruiker van de Openbare Diensten](#)
- (4) Omzendbrief nr. 360 van 28 april 1992:
[transparantie en toegankelijkheid van de administratie](#)

b. Handvest van de klant.

Handvest van de Klant

1. Bereikbaarheid

- a. 24u/24u via het klachtenformulier op onze website;
- b. Tussen 08.00u en 12.00u kunt u zich aanmelden in onze kantoren in Evere.
Wij raden u aan om voorafgaand aan uw bezoek een afspraak te maken met een medewerker.
- c. Ons adres:
Dienst Klachtenmanagement
Kwartier Koningin Elisabeth
Blok 11, 3^{de} verdieping
Eversestraat 1
1140 BRUSSEL

2. Behandeling van uw vraag of klacht

- a. Algemeenheden
 - (1) Elke klacht wordt behandeld door de Dienst Klachtenmanagement.
 - (2) Elke vraag voor informatie wordt opgevolgd door de Dienst Klachtenmanagement. Afhankelijk van de graad van complexiteit zal de vraag behandeld worden door de Dienst Klachtenmanagement of rechtstreeks door de bevoegde dienst binnen Defensie.
- b. Gestandaardiseerde procedure
 - (1) Elk contact krijgt een uniek nummer, samengesteld op de volgende manier:
AAIGXXXX (bijvoorbeeld 20IG0001)
AA stelt het jaartal voor
IG staat voor Inspectoraat-generaal

XXXX staat voor het nummer van het dossier

- (2) Binnen de 48 uur bezorgen wij u een ontvangstbevestiging. Deze bevat de nodige gegevens die u in staat stellen om uw dossier op te volgen.
- (3) Binnen de 30 kalenderdagen ontvangt u een omstandig antwoord.
- (4) Ons antwoord vermeldt de beroepsinstantie, voor het geval u niet tevreden bent met de inhoud van het geleverde antwoord.
- (5) Wanneer uw klacht niet tot de bevoegdheid van Defensie behoort, zullen wij die doorsturen naar de bevoegde dienst en u daarvan op de hoogte brengen.

3. De relatie van de Dienst Klachtenmanagement met de klant

Defensie, vertegenwoordigd door de Dienst Klachtenmanagement, verbindt er zich toe om alle vragen en klachten te beantwoorden op een correcte en begrijpelijke manier. De Dienst Klachtenmanagement stelt een formulier 'tevredenheidsonderzoek' ter beschikking, waarmee de ervaring van de klant omtrent de geleverde antwoorden en de algemene werking van de dienst bevestigd wordt. Elke reactie wordt gebruikt om onze dienstverlening permanent te verbeteren.