

Niet tevreden over onze dienstverlening?

Laat het ons weten!

Het FANC hecht veel belang aan de kwaliteit van haar dienstverlening.

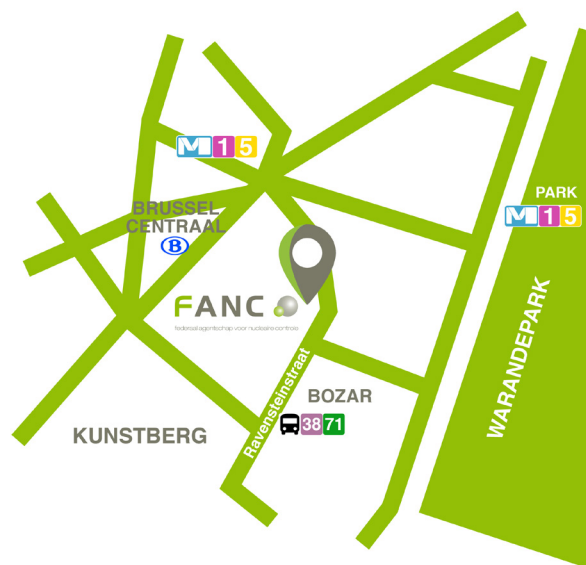
Indien u echter ontevreden bent, of een opmerking heeft over een bepaalde dienst, dan nodigen wij u uit om ons hierover te contacteren. We behandelen uw klacht steeds met de grootste zorg en doen er alles aan om u een passende oplossing te bieden.

Uw bijdrage zal ons helpen om onze activiteiten en diensten te verbeteren.



Contactgegevens

- Tel: 02 289 21 11
- Fax: 02 289 21 12
- Adres: Ravensteinstraat 36, 1000 Brussel
- E-mail: claim@fanc.fgov.be
- Website: www.fanc.fgov.be



Verantwoordelijke uitgever: Jan BENS
Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle
Ravensteinstraat 36, 1000 Brussel

September 2016



Klachten over onze dienstverlening?



Klachten over onze dienstverlening?

Wij staan voor u klaar!



FANC

federaal agentschap voor nucleaire controle

Wie kan een klacht indienen?



Elke persoon, onderneming of instelling die gebruik maakt van de dienstverlening van het FANC kan een klacht indienen.

Welke klacht kan u indienen?



Het FANC beschouwt als klacht, elke uiting van ongenoegen over de werking of de kwaliteit van haar dienstverlening.

Een klacht dient betrekking te hebben op:

- de dienstverlening van het FANC
- de kwaliteit van de dienstverlening
- de uitvoering van de dienstverlening
- de toepassing van een bestaande regelgeving

Uw klacht moet wel gaan over onderwerpen die onder de bevoegdheid van het FANC vallen.

Voorbeelden:

- Foutieve informatie of reactie van het FANC bij de behandeling van een dossier
- Problemen bij de facturering of betaling
- Ongepast gedrag van een medewerker van het FANC



Opgelet: Als uw klacht betrekking heeft op een fout in een document of een dossier (bijvoorbeeld een aanvraag van een vergunning, inspectierapport...) of op een beslissing, en niet op onze dienstverlening, moet u rechtstreeks contact opnemen met de dienst of contactpersoon vermeld als beheerder van het dossier.

Welke klachten worden niet aanvaard?

Deze klachten worden niet aanvaard:

- mondelinge klachten (wij verzoeken u deze schriftelijk in te dienen)
- anonieme klachten
- klachten die geen betrekking hebben op een specifiek feit, maar eerder vage en/of algemene kritiek bevatten
- klachten over feiten die dateren van meer dan een jaar geleden
- klachten die reeds het voorwerp vormen van een gerechtelijke procedure of een administratief beroep
- klachten die volgen op een reeds behandelde klacht en waarvoor geen nieuwe elementen worden ingeroepen

Opgelet: een klacht is geen beroep!

Als u een administratieve beslissing wilt laten herzien of vernietigen, moet u beroep aantekenen. De beroepsprocedure staat altijd op de brief met de administratieve beslissing vermeld.

Hoe kan u een klacht indienen?



- Bij voorkeur door het klachtenformulier op onze website in te invullen
- Per e-mail: claim@fanc.fgov.be
- Per brief

Om een efficiënte verwerking van uw klacht te garanderen, is het absoluut noodzakelijk om uw naam en adres te vermelden. Wij geven de voorkeur aan elektronische communicatie en vragen u daarom ook om ons uw e-mail adres na te laten.

Een ontvangstbewijs zal automatisch verzonden worden na ontvangst van uw klacht. Deze wordt vervolgens opgeslagen en door ons verwerkt. Wij beantwoorden uw klacht binnen de 30 dagen.

Toch nog geen oplossing?

Indien onze klachtendienst u niet of onvoldoende heeft kunnen helpen, kan u altijd terecht bij de federale Ombudsman. Hij is volledig onafhankelijk, maakt geen deel uit van de federale administratie en onderzoekt uw klacht kosteloos en onpartijdig.

Contactgegevens:

www.federaalombudsman.be
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel
Gratis nummer: 0800 99 962

