

19 apr 2013 -13:24

Klachtenbeheer bij Financiën

Als overheidsdienst hecht de FOD Financiën veel belang aan de kwaliteit van zijn dienstverlening. Om die verder te optimaliseren, heeft de FOD Financiën sinds begin dit jaar een systeem van klachtenbeheer ingevoerd. Het opzet biedt een volledige behandeling van de klacht en oefent een controle uit op de kwaliteit van de behandeling van die klacht.

Voortaan kan de belastingplichtige een klacht indienen over een ontoereikende dienstverlening. De dienst die de klachten coördineert, staat in voor een professionele opvang en behandeling van de klachten en stuurt binnen de 40 dagen een passend antwoord aan elke klagende.

Het gaat om klachten over een gebrekkige dienstverlening op het vlak van:

- informatie (onvolledig, foutief, onbegrijpelijk ...);
- onthaal (telefonisch, aan het loket ...);
- doeltreffendheid (snelheid, beschikbaarheid, opvolging ...).

De andere contactpunten blijven met het oog op een professionalisering van de diensten, echter meer dan ooit operationeel op hun eigen domein. Zo blijft bijvoorbeeld het Contactcenter bevoegd voor de behandeling van vragen om inlichtingen. Let wel: indien de klacht slaat op beslissingen van de FOD Financiën waarvoor er specifieke verhaalprocedures bestaan, wordt gevraagd om die procedures te volgen. Die staan overigens steeds vermeld op de ontvangen beslissing.

Deze aanpak illustreert het streven van Financiën naar een dienstbare en correcte administratie, beide kernwaarden van de FOD. Een efficiënt klachtenbeheer was trouwens één van de aanbevelingen van het Rekenhof over het integriteitsbeleid bij Financiën. Ook Staatssecretaris Hendrik Bogaert riep op om werk te maken van een doeltreffend klachtenmanagement bij de Federale overheid.

Een klacht kan worden ingediend:

- bij voorkeur via het [onlineklachtenformulier](#)
- telefonisch op 0257 257 57 (normaal tarief)
- per brief

FOD Financiën
Klachtencoördinator
North Galaxy
Koning Albert II-laan 33 bus 230
1030 Brussel

FOD Financiën
North Galaxy
Koning Albert II-laan 33
1030 Brussel
België
[http:// www.fin.belgium.be](http://www.fin.belgium.be)

Francis Adyns
Woordvoerder (NL) FOD Financiën
+32 470 76 22 44
francis.adyns@minfin.fed.be

Florence Angelici
Woordvoerder (FR) FOD Financiën
+32 470 775 728
florence.angelici@minfin.fed.be