

03 mrt 2016 -15:08

Klachtenbeheer bij de FOD Financiën

De FOD Financiën heeft een nieuw online klachtenformulier ontwikkeld om de doeltreffendheid van zijn klachtenbeheer te verhogen en uiteindelijk zijn dienstverlening te verbeteren.

Om een klacht in te dienen verkozen in 2015 de belastingplichtigen veruit het online klachtenformulier boven de andere kanalen (e-mail, brief). Daardoor werd het formulier praktischer en gebruiksvriendelijker gemaakt.

De Dienst Klachtenbeheer van de FOD Financiën ontving in 2015, 1.542 klachten (via alle kanalen) of 47 % meer dan in 2014 (1.052 klachten). Toch blijft dat aantal klachten relatief laag in verhouding tot het aantal contacten dat de FOD Financiën heeft met de belastingplichtigen.

Alle informatie over het indienen van een klacht vindt u op http://financien.belgium.be/nl/Contact/dienst_klachtenbeheer

Ingediende klachten kunnen alleen gaan over een ontoereikende dienstverlening op het vlak van :

- informatie (onvolledig, foutief, onbegrijpelijk ...)
- onthaal (telefoonoproepen, mails, rechtstreeks contact met een medewerker/medewerkster, het gedrag van een personeelslid ...)
- doeltreffendheid (snelheid, beschikbaarheid, opvolging van het dossier ...)

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