



Het gebruikershandvest van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

De Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg draagt bij tot de groei van de werkgelegenheid en is belast met de verbetering van de kwaliteit van de arbeid in een Belgische, Europese en internationale context. Wij verzoenen de belangen van de werknemers en werkgevers door kwaliteitsvolle loon- en arbeidsvoorwaarden te verzekeren en door de creatie en het behoud van werk te bevorderen nodig voor de sociaal-economische vooruitgang.

1. De FOD verstrekt zijn gebruikers informatie die beantwoordt aan hun behoeften en verwachtingen. Die informatie houdt verband met de materies waarvoor hij bevoegd is en met de aangeboden diensten. De drager bij uitstek van al die informatie is de website van de FOD www.werk.belgie.be
2. De informatieaanvragen moeten bij voorkeur gericht worden aan de bevoegde personen en diensten die het dichtst bij de gebruikers staan. De bevoegdheden en de adresgegevens van die diensten zijn beschikbaar op de pagina "Contact > Informatie" van de website van de FOD.
3. De antwoorden op de vragen om informatie gebeuren in de taal en indien mogelijk via het medium gebruikt door de aanvrager.
4. De vragen om informatie worden snel behandeld. Is het onmogelijk om binnen de twee weken een antwoord te verstrekken, dan wordt binnen de vijf dagen volgend op de vraag een ontvangstbevestiging verstuurd.
5. Ook de andere vragen worden snel behandeld. Is het onmogelijk om binnen de drie weken een antwoord te verstrekken, dan wordt binnen de twee weken volgend op de vraag een ontvangstbevestiging verstuurd.
6. Wanneer de vraag geen betrekking heeft op de FOD, dan wordt zij bezorgd aan de bevoegde overheidsdienst en wordt de vraagsteller hiervan op de hoogte gebracht.
7. Alle mededelingen van de FOD naar de gebruiker over een persoonlijk dossier vermelden de naam, hoedanigheid, telefoonnummer en e-mailadres van de ambtenaar die verantwoordelijk is voor het dossier.
8. Alle diensten en de personeelsleden van de FOD zijn via elektronische weg bereikbaar.
9. Alle diensten van de FOD zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot vrijdag tussen 9u en 12u en tussen 14u en 16u30. De toezichtdiensten van de FOD zijn doorlopend toegankelijk op woensdag van 9u. tot 16u30, of op afspraak. De adresgegevens van de diensten van de FOD zijn beschikbaar op de website van de FOD.
10. De FOD zorgt ervoor zijn procedures zoveel mogelijk te vereenvoudigen en de gebruikers niet nodeloos te bevragen.
11. Klachten in verband met de werking van de diensten van de FOD moeten gericht worden aan de voorzitter van het Directiecomité door middel van een formulier dat beschikbaar is op de website van de FOD.
12. De FOD waakt over de naleving van zijn engagementen door regelmatig de kwaliteit van de prestaties van zijn diensten te evalueren aan de hand van een monitoring en diverse acties.