



# Engagementen van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken

1



## Transparantie

---

Via onze websites, sociale media, chatbots enz., garanderen we de transparantie van:

- ✓ informatie
- ✓ diensten
- ✓ procedures

U kunt rekenen op transparantie over:

- ✓ de stappen van de procedures
- ✓ de duur ervan

2



## Kwaliteit van de informatie Duidelijkheid van de teksten

---

Onze informatie:

- ✓ is correct
- ✓ is betrouwbaar
- ✓ wordt regelmatig bijgewerkt

Ons taalgebruik is:

- ✓ duidelijk
- ✓ precies
- ✓ begrijpelijk

Ambtenaren worden opgeleid op het gebied van de leesbaarheid van hun teksten.

# 3



## Termijnen

---

De termijnen worden altijd meegedeeld:

- ✓ de termijnen die zijn vastgelegd in de wetgeving
- ✓ andere termijnen

Indien een termijn wordt verlengd (door een onvoorziene omstandigheid), wordt de nieuwe termijn meegedeeld.

U kunt altijd nagaan welke termijn voor u van toepassing is.

# 4



## Beschikbaarheid

---

U heeft de mogelijkheid om iemand te contacteren voor:

- ✓ vragen
- ✓ de opvolging van een dossier

## Contact



+32 2 488 10 00

Elke werkdag



[Contactformulier](#)

Brief

Adres: Leuvenseweg 1, 1000 Brussel

---

Onze diensten zijn hoofdzakelijk digitaal.  
U heeft er toegang toe:

- ✓ 24u op 24
- ✓ 7 dagen op 7

We stellen uw gebruiksgemak voorop bij de ontwikkeling van onze online toepassingen.

We bieden ondersteuning bij het gebruik van onze digitale toepassingen.


We luisteren naar uw specifieke situatie.

In de mate van het mogelijke antwoorden we via het kanaal dat u verkiest.

We gebruiken gegevens die reeds beschikbaar zijn bij andere publieke diensten (volgens de Only Once-wetgeving).

We verwijzen u door naar de bevoegde dienst indien uw verzoek niet onder onze verantwoordelijkheid valt.

---

 ***Onze diensten zijn steeds in evolutie.  
Uw feedback wordt gebruikt om de diensten te verbeteren.***