



Engagementen van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu

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



Service Center Gezondheid

+32 (0)2 524 97 97 (normaal tarief)

Elke werkdag, van 8 u. tot 13 u.

Indien u ons contacteert buiten de openingsuren, kunt u:

- een bericht achterlaten
- gebruikmaken van de terugbeloptie



Brief: Galileelaan 5/2 –
1210 Brussel
Contactformulier


Social media


- Facebook
- X (Twitter)

De procedures zijn automatisch waar mogelijk: u hoeft dus zelf niets te doen.

Onze diensten zijn hoofdzakelijk digitaal.

U heeft er toegang toe:

 24 uur per dag

 7 dagen per week

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.

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.