



Engagementen van de Federale Overheidsdienst Beleids & Ondersteuning (FOD BOSA)

1



Transparantie

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

- ✓ informatie
- ✓ diensten
- ✓ procedures

Je kan 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.

Je kan altijd nagaan welke termijn voor jou van toepassing is.

4



Beschikbaarheid

Je hebt de mogelijkheid om iemand te contacteren voor:

- ✓ vragen
- ✓ de opvolging van een dossier

Contact



+32 (0)2 740 74 74
Van maandag tot vrijdag
Van 8:00 tot 16:00



[Contactformulier](#)

FOD Beleid & Ondersteuning
WTC III
Simon Bolivarlaan 30 Bus 1
1000 Brussel

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

Onze diensten zijn hoofdzakelijk digitaal.
Je hebt er toegang toe:

- ✓ 24u op 24
- ✓ 7 dagen op 7

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

We bieden ondersteuning bij het gebruik van onze digitale toepassingen.

We luisteren naar je specifieke situatie.

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

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

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



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