

Nicht zulässige Beschwerden

- Anonyme Beschwerden;
- Beschwerden, die das Gesetz selbst betreffen;
- Beschwerden, die Gegenstand eines Gerichtsverfahrens sind;
- Beschwerden außerhalb der Fristen.

Immer noch unzufrieden mit unserer Antwort?

Nach Abschluss Ihrer Beschwerdeakte bei der HKIV können Sie sich noch wenden an:

Föderaler Ombudsmann
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Brüssel

Tel. 0800/99961



Beschwerden über
unsere Dienstleistungen?



BESCHWERDE -management

Sie können Kontakt mit unserer Beschwerdestelle aufnehmen.
Dieses Faltblatt erklärt Ihnen, wie das geht.

Contact

✉ beschwerden@hkiv.be

🌐 www.hkiv.be

beschwerden@hkiv.be

Sind Sie mit dem Empfang oder dem Service unzufrieden, wenden Sie sich zunächst an Ihr Regionalbüro oder den zuständigen Dienst, um eine Lösung zu finden. Bleibt der Austausch unbefriedigend oder fühlen Sie sich nicht gehört, können Sie die Beschwerdestelle kontaktieren, die Ihre Beschwerde unparteiisch als Vermittler bearbeitet.

Was ist eine Beschwerde?

Die Äußerung einer Unzufriedenheit, die sich beziehen kann auf:

- erhaltene Informationen (unvollständig, fehlerhaft, verwirrend);
- den Empfang (Verhalten, Telefonkontakt, E-Mail usw.);
- die Bearbeitung einer Akte (Fristen, Nachverfolgung ...), außer rechtliche Aspekte.

Beachten Sie: Eine Beschwerde ist kein Rechtsmittel und hat **keine aufschiebende Wirkung** auf eine Entscheidung. Erkundigen Sie sich bei unseren Diensten nach möglichen Rechtsmitteln gegen eine Sie betreffende Entscheidung.

Wer kann eine Beschwerde einreichen?

- Jeder Nutzer (Bürger oder Institution), der persönlich betroffen ist;
- Ein gesetzlicher Vertreter (bitte Kopie Ihres Personalausweises beilegen).

Wie reiche ich eine Beschwerde ein?

1. Laden Sie das Formular von unserer Website herunter oder verlangen Sie es in unseren Büros.
2. Füllen Sie es aus und unterschreiben Sie es.
3. Senden Sie es an: beschwerden@hkiv.be

✉ **HKIV – Beschwerdemanagement**
Rue du Trône 30A
1000 Brüssel



Verfahren

1. Wir registrieren Ihre Beschwerde und senden Ihnen eine Empfangsbestätigung (innerhalb von 5 Arbeitstagen).
2. Analyse und Untersuchung.
3. Antwort per Post innerhalb **von 20 Arbeitstagen** nach der Empfangsbestätigung.

Die Bearbeitung beginnt mit dem tatsächlichen Eingangsdatum (nicht mit dem auf dem Formular angegebenen Datum).

Fügen Sie alle nützlichen Dokumente bei: Briefe, E-Mails, Rechnungen, Bescheinigungen usw.

Was muss Ihre Beschwerde enthalten?

Es ist wichtig zu wissen, wer die Beschwerde einreicht, warum und welche Erwartungen bestehen. Geben Sie klar an:

- Ihre Kontaktdaten oder die der betroffenen Person;
- den betroffenen HKIV-Dienst und die Aktenreferenz;
- die bereits erfolgten Kontakte (Gespräch, Anruf, E-Mail ...);
- Datum, Uhrzeit, Betreff und klare Beschreibung der Fakten;
- Name des betroffenen Mitarbeiters;
- Die Beschwerde muss begründet und persönlich sein.

Fristen für die Einreichung

6 Monate: für Beschwerden, die nicht mit der Gesetzgebung verbunden sind.

z. B.: unzufriedenstellender Empfang.

2 Jahre: für Beschwerden im Zusammenhang mit der Gesetzgebung (Gesundheitsversorgung, Erstattung ...).

zB.: Keine Erstattung– unter der Bedingung, dass die Bescheinigungen innerhalb dieser Frist eingesandt wurden.