



Engagementen van de Federale Overheidsdienst (FOD) Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

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



0800 120 33 (gratis)

Elke werkdagen:

Van 9u tot 17u

Indien u ons contacteert buiten de openingsuren, kunt u:

- een bericht achterlaten
- gebruikmaken van de terugbeloptie
- ons een e-mail sturen: info.eco@economie.fgov.be
- ons [contactformulier](#) gebruiken



U kunt contact met ons opnemen:

- 24u/24 via onze website: <https://economie.fgov.be/>, waar je alle informatie vindt over onze bevoegdheden, activiteiten, contactgegevens, structuur, brochures, formulieren en nog veel meer.
- 24u/24 via de website van Statistics Belgium: <https://statbel.fgov.be/> waar je statistieken, statistische publicaties en methodologische toelichtingen vindt.
- 24u/24 via onze sociale mediakanalen:
 - Twitter: [@FODEconomie](https://twitter.com/FODEconomie)
 - Facebook: <https://facebook.com/FODEconomie>
 - LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/fod-economie>
- van 09.00 tot 17.00 uur in ons Contact Center voor algemene vragen over een aantal bevoegdheden van de FOD:
 - Tel.: 0800 120 33 (gratis nummer)
 - Fax: 0800 120 57 (gratis nummer)
 - E-mail: info.eco@economie.fgov.be
- van 08.00 tot 17.00 uur aan het onthaal in onze gebouwen in Brussel. Buiten Brussel is de situatie verschillend per [gebouw](#).
Om er zeker van te zijn dat je je niet vergeefs verplaatst, maak je bij voorkeur een afspraak met de ambtenaar die je wil spreken. Al onze gebouwen zijn toegankelijk voor personen met een fysieke beperking.

Ons algemeen adres:
Federale Overheidsdienst Economie,
K.M.O., Middenstand en Energie
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

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

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.***