



Klachten over onze dienstverlening?

Klachten over onze dienstverlening? Laat het ons weten!

Elke dag staan de personeelsleden van het FAGG klaar om u te helpen. Ze stellen alles in het werk om u een goede dienstverlening aan te bieden.

Maar het kan gebeuren dat u niet tevreden bent.

Bij vergissingen kunt u contact opnemen met de persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van uw dossier.

Bent u niet tevreden met het antwoord? Dan kunt u op eenvoudige wijze een klacht indienen. Uw klacht zal worden behandeld door onze afdeling Kwaliteit. U krijgt een oplossing aangeboden of de vergissing wordt rechtgezet.

Uw klacht zal het FAGG in staat stellen om de werking en dienstverlening te verbeteren en zo gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen.

Kortom ...

Klachten over onze dienstverlening? Laat het ons weten!



federaal agentschap voor

geneesmiddelen en
gezondheidsproducten

Contactgegevens

Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen
en Gezondheidsproducten

Galileelaan 5/03
1210 BRUSSEL

Telefoon +32 2 528 40 00

Niet tevreden over onze dienstverlening?



Laat het ons weten!

Copyright©FAGG2021 - Verantwoordelijke uitgever: Xavier De Cuyper, administrateur-generaal



Klachten over onze dienstverlening?

www.fagg.be



Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen
en Gezondheidsproducten

.be

Niet tevreden over onze dienstverlening? Laat het ons weten!

Wie kan een klacht indienen?

Elke persoon, onderneming of instelling die gebruikmaakt van de dienstverlening van het FAGG kan een klacht indienen.

Welk type klacht kunt u indienen?

Uw klacht kan gaan over:

- de diensten en producten van het FAGG,
- de kwaliteit ervan,
- de afhandeling van een aanvraag,
- de toepassing van de wetgeving.

Uw klacht moet wel gaan over zaken die onder de bevoegdheid vallen van het FAGG.

Bijvoorbeeld:

- een dossier dat niet binnen de wettelijke termijn werd afgesloten,
- de illegale verkoop van een geneesmiddel.

Let op: een klacht is geen beroep

Als u een administratieve beslissing wilt laten vernietigen, dan moet u beroep aantekenen bij de Raad van State.

Welke klachten worden niet aanvaard?

De volgende klachten worden niet aanvaard:

- klachten die niet tot de bevoegdheid van het FAGG behoren
- anonieme klachten,
- klachten die niet zijn gemotiveerd (u moet het belang van de klacht kunnen aantonen),
- klachten over feiten van langer dan een jaar geleden,
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure.

Mondelinge klachten moeten altijd schriftelijk worden bevestigd.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Om een klacht in te dienen, kunt u:

- bij voorkeur, het onlineformulier invullen op www.fagg.be > Klachten,
- uw klacht per post, met de vermelding "Vertrouwelijk", versturen naar:

Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en
Gezondheidsproducten
Xavier De Cuyper, administrateur-generaal
Galileelaan 5/03
1210 BRUSSEL

Wat gebeurt er met uw klacht?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de dertig werkdagen ontvangt u:

- een gemotiveerd antwoord
of
- een rechtzetting
of
- een oplossing.

Elk jaar evalueren we alle klachten en stellen we een actieplan op om onze werking en dienstverlening te verbeteren.

Bent u niet tevreden met het antwoord?

Wanneer u niet tevreden bent met ons antwoord op uw klacht kunt u altijd terecht bij de federale Ombudsman.

Deze dienst is volledig onafhankelijk, maakt geen deel uit van de federale administratie en onderzoekt uw klacht kosteloos en onpartijdig.

Contactgegevens

www.federaalombudsman.be
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 BRUSSEL

Telefoon +32 0800 99 961 (gratis)



Uw geneesmiddelen en gezondheidsproducten, onze zorg



Klachten over onze dienstverlening?