



Engagementen van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking

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

Medewerkers 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



32+ (0)2 501 81 11 (normaal tarief)
Elke werkdag van 07u30 tot 18u00
Indien u ons contacteert buiten de openinguren,
kunt u een bericht achterlaten.

De FOD Buitenlandse Zaken is ook buiten de werkuren
bereikbaar (+32 (0)2 501 81 11) voor **dringende** consulaire
dienstverlening.

Voor dringende consulaire bijstand ter plaatse in het
buitenland, kan u ook [de wachttelefoon van de betrokken
Belgische vertegenwoordiging](#) contacteren.



- Brief: Karmelietenstraat 15, 1000 Brussel, België
- [Contactformulier](#)

Legalisatie van documenten

Voor het legaliseren van documenten kunt u terecht aan het
loket in de Karmelietenstraat 27. De toegang tot de dienst
legalisatie is alleen mogelijk op afspraak, elke werkdag van 9u
tot 12u30. Een afspraak maken kan enkel online via [de link](#).

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.*