



Klachten over onze dienstverlening?

Charter voor het gebruik
van het 'klachtenmanagement'-logo

Gids voor de federale overheid



Federale Overheidsdienst
Personeel en Organisatie

.be

Inhoud

1. Het logo

- 1.1. Opbouw
- 1.2. Grootte
- 1.3. Talen
- 1.4. Kleuren
- 1.5. Versies

2. Gebruik van het logo

- 2.1. Algemene richtlijnen
- 2.2. Gebruik online
 - a. Integratie van het logo in de contactpagina's
 - b. Specifieke klachtenmanagementpagina (facultatief)
 - c. Overig gebruik
- 2.3. Gebruik in drukwerk

3. Waar kan men het logo downloaden?

1. Het logo

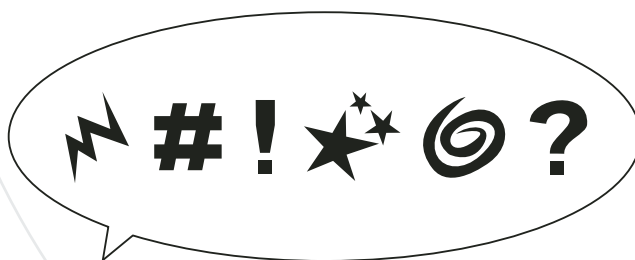
1.1. Opbouw

Het 'klachtenmanagement'-logo is samengesteld uit twee elementen:

- een tekstballon,
- een verklarende tekst (baseline) in twee regels: 'Klachten over onze dienstverlening?'

De tekstballon, die zijn inspiratie haalt uit de wereld van het stripverhaal, stelt de klachten en frustraties voor. De symboliek is tijdloos, begrijpelijk en makkelijk herkenbaar.

Dankzij het logo kan men de burger visueel wegwijs maken tijdens het indienen van een klacht bij een federale overheidsdienst. Door te zorgen voor een coherente communicatie van de instellingen die een procedure voor klachtenmanagement toepassen, draagt het logo bij tot de visuele herkenbaarheid van de webpagina's en de gedrukte documenten die aan dit onderwerp gewijd zijn.



**Klachten over onze
dienstverlening?**

De tekstballon en de baseline vormen een onlosmakelijk geheel en kunnen bijgevolg niet afzonderlijk gebruikt worden.

1.2. Grootte

De online versie van het logo is beschikbaar in twee afmetingen, dit om een goede leesbaarheid te waarborgen:

- 140 px (breedte), 85 px (hoogte)
- 165 px (breedte), 115 px (hoogte)

Online mag de grootte en de vorm van het logo niet gewijzigd worden.

Voor de offline-versie van het logo zijn er geen beperkingen qua grootte, het logo mag echter niet vervormd worden. Het logo moet visueel aantrekkelijk en goed leesbaar geïntegreerd worden in de lay-out van het afgedrukte document.



1. Het logo

1.3. Talen

Het logo is beschikbaar in 4 talen: Nederlands, Frans, Duits en Engels.

1.4. Kleuren

Het logo bestaat in een positieve versie in het zwart en een negatieve versie in het donkergrijs. Kleurwijzigingen zijn niet toegestaan.

De kleuren van de tekstballon en de baseline moeten steeds dezelfde kleur hebben.

1.5. Versies

Het logo bestaat in .png-formaat en in een Photoshop template voor gebruik op internet, en in .eps-formaat voor drukwerk.

2. Gebruik van het logo

2.1. Algemene richtlijnen

Het logo mag worden gebruikt in online- en offline-publicaties van de federale overheidsdiensten die de gestandaardiseerde aanpak i.v.m. klachtenmanagement hebben ingevoerd.

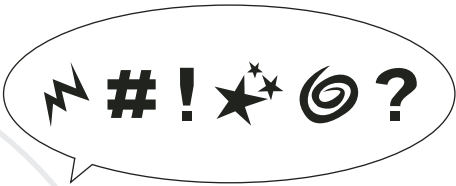

Het logo wordt nooit alleen gebruikt, maar steeds in een context (zie illustraties hierna).

Het logo mag niet gewijzigd worden (vervorming, verandering van het lettertype, wijziging van de baseline...). Omdat de tekstballon en de baseline een geheel vormen, moeten ze steeds proportioneel vergroot of verkleind worden.

Enkel de onderstaande versies van het logo zijn toegelaten. Een coherent gebruik van het logo draagt rechtstreeks bij tot de herkenbaarheid ervan en tot een professioneel imago.

De onderstaande tabel toont het logo in zijn verschillende mogelijke versies en geeft aanwijzingen voor het online- en offline-gebruik ervan.

Logo: twee weergaves

Versie	Weergave
Versie 1 Positieve versie	 Klachten over onze dienstverlening?
Versie 2 Negatieve versie	 Klachten over onze dienstverlening?

2. Gebruik van het logo

Logo: gebruik

	Online	Offline
Grootte	<p>Er zijn twee afmetingen voorzien om de samenhang en de leesbaarheid te waarborgen</p> <p>140 px (breedte), 85 px (hoogte) 165 px (breedte), 115 px (hoogte)</p> <p>Gelieve de .png-bestanden niet te wijzigen.</p>	<p>Er zijn geen beperkingen m.b.t. de grootte. Het logo moet visueel aantrekkelijk geïntegreerd worden in de lay-out en de baseline moet goed leesbaar zijn. Het gebruik past zich aan aan het algemene concept van de publicatie.</p>
Kleur	<p>Positieve versie in het zwart en negatieve versie in het donkergrijs.</p>	<p>Positieve versie in het zwart en negatieve versie in het donkergrijs.</p>
Achtergrondkleur	<p>De .png-bestanden van het logo (met transparante achtergrond) in de positieve versie en in de negatieve versie kunnen gebruikt worden op een witte of lichtgekleurde achtergrond.</p> <p>Op een donkere achtergrond ontstaan er problemen aan de randen van het logo. In dat geval moet men de Photoshop template gebruiken om een versie te maken met een achtergrond in dezelfde kleur.</p>	<p>De twee versies kunnen gebruikt worden op een witte of gekleurde achtergrond.</p>
Formaat	<p>.png-formaat en Photoshop template.</p> <p>Samen met de logo's wordt een voorbeeld van XHTML-code voor de implementatie gegeven.</p>	<p>.eps-formaat.</p>
Bestandsnaam en ALT tag	<p>De ALT tag moet de baseline van het logo bevatten (zie de verstrekte XHTML-code).</p> <p>Gelieve de naam van het .png-bestand niet te wijzigen.</p>	<p>Niet van toepassing</p>



2. Gebruik van het logo

2.2. Gebruik online

Er zijn verschillende gebruikswijzen mogelijk op websites. We bespreken deze in volgorde van belangrijkheid.

a. Integratie van het logo in de contactpagina's

Combinatie van het logo en de bijbehorende informatie

Het klachtenmanagement moet vermeld worden in de algemene contactpagina van de website, omdat het integraal deel uitmaakt van de communicatiekanalen. Deze integratie gebeurt door het logo te combineren met uitleg en de vermelding van de contactmogelijkheden. In de onderstaande tabel staat vermeld hoe men het logo en de informatie kan combineren.

2. Gebruik van het logo

Kader logo 'klachtenmanagement'

Elementen	Verplicht	Opmerkingen
Logo	Verplicht	Het logo mag niet geplaatst worden in de vorm van een link.
Titel	Facultatief	Bijvoorbeeld: "Klachtenmanagement FOD XYZ"
Introtekst	Facultatief	Korte tekst met uitleg over de dienst of de procedure
Telefoon	Verplicht	Voorafgegaan door het woord "telefoon" of "tel.". Als het nummer gratis is, kan dat worden vermeld. Bijvoorbeeld: Tel.: 02 222 33 44 Telefoon: 02 270 16 16 Tel. (gratis nummer): 0800 22 999
E-mail of formulier:	Verplicht (een van de twee of beiden)	
- Vermelding e-mailadres		Voorafgegaan door het woord "e-mail". Bijvoorbeeld: E-mail: klachten@adres-van-de-dienst.be
- Link naar het webformulier		Bijvoorbeeld: Dien een klacht in via het klachtenformulier .
Fax	Facultatief	Voorafgegaan door het woord "Fax"
Postadres	Verplicht	Bijvoorbeeld: Per post: Selor, Klachtenmanagement, Bischoffsheimlaan 15, 1000 Brussel
Link naar infopagina	Facultatief	Als niet alle informatie vermeld staat in de introtekst (gebrek aan plaats of te veel informatie) verwijst een link naar een 'klachtenmanagement'-pagina die alle nodige informatie bevat. Bijvoorbeeld: Meer info over ons klachtenmanagement

2. Gebruik van het logo

Horizontale of verticale lay-out

Naargelang van de pagina waarin het geïntegreerd wordt, kan het kader van het 'klachtenmanagement'-logo gebruikt worden in een horizontale of verticale lay-out.



Voorbeelden van verticaal gebruik

Zwarte versie, geen achtergrond Zwarte versie, lichte achtergrond



Grijze versie, geen achtergrond Grijze versie, lichte achtergrond



2. Gebruik van het logo

Voorbeelden van horizontaal gebruik

Zwarte versie, geen achtergrond



Zwarte versie, lichte achtergrond



Grijze versie, geen achtergrond



Grijze versie, lichte achtergrond



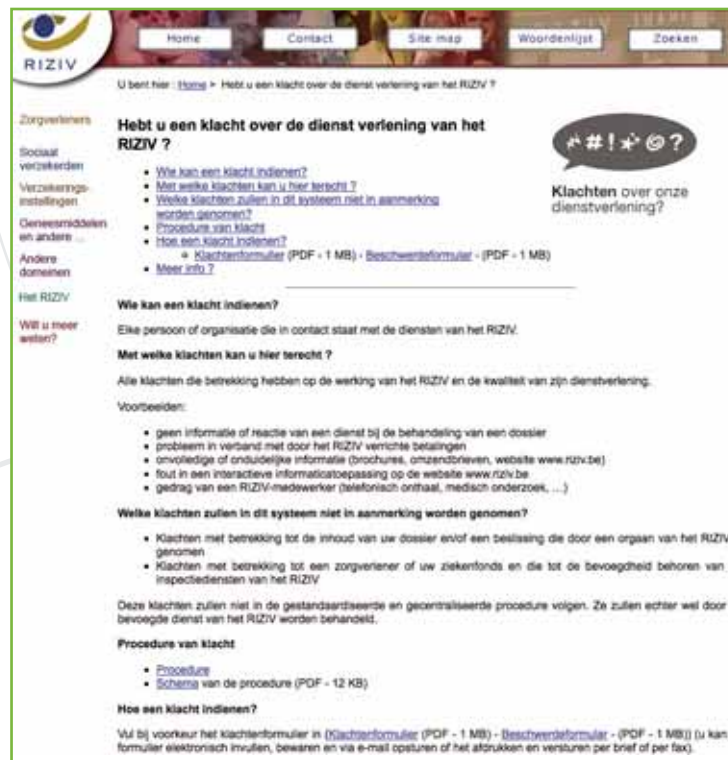
2. Gebruik van het logo

b. Specifieke klachtenmanagementpagina (facultatief)

Het is niet noodzakelijk te voorzien in een aparte pagina voor klachtenmanagement, maar dat laatste blijft een mogelijkheid. In dat geval moet die pagina informatie bevatten die een aanvulling is op een vermelding op de algemene contactpagina van de site.

Het logo wordt opnieuw geïntegreerd in deze pagina, omwille van de visuele herkenbaarheid. Het wordt bovenaan links of rechts op de pagina geplaatst.

Voorbeeld



The screenshot shows the RIZIV website with a navigation bar at the top containing 'Home', 'Contact', 'Site map', 'Woordenlijst', and 'Zoeken'. The main content area is titled 'Hebt u een klacht over de dienstverlening van het RIZIV?' and includes a list of links such as 'Wie kan een klacht indienen?', 'Met welke klachten kan u hier terecht?', and 'Proceduur van klacht'. A sidebar on the left lists various services like 'Zorgverleners', 'Sociaal verzekeren', and 'Geneesmiddelen en andere...'. A speech bubble icon on the right says 'Klachten over onze dienstverlening?'.

c. Overig gebruik

Het logo kan worden gebruikt als illustratie (zoals een foto of een grafiek) in een persbericht, een nieuwsbericht of een contentpagina ter aankondiging of voorstelling van het klachtenmanagement (bv. de resultaten van een jaar klachtenmanagement). Een contentpagina zal via een hyperlink verwijzen naar de specifieke 'klachtenmanagement'-pagina of, indien er geen dergelijke pagina is, naar de contactpagina waarop het logo staat.

2. Gebruik van het logo

2.3. Gebruik in drukwerk

Het gebruik van het logo in drukwerk laat meer vrijheid toe. Drukwerk biedt meer afwisseling dan webpagina's.

In drukwerk kan de positieve of negatieve versie van het logo gebruikt worden. Een kleurenversie mag men echter niet gebruiken.

Er zijn geen beperkingen qua afmetingen voor offline-gebruik. De grafici zorgen ervoor dat het logo goed geïntegreerd wordt in de lay-out van de afgedrukte documenten.

Voorbeeld

The image shows a printed complaint form. At the top left is the logo for 'BIZ' (Burger in Ziekte) with the text 'Klachten over onze dienstverlening?'. At the top right is the logo for 'ibz' (Interne Bestuurszaken) with the text 'Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken'. Below the logos is a title box containing 'KLACHTENFORMULIER'. The form is divided into two main sections: 'WIJ DEGGVERS' (Complainant) and 'WIJ KLACHT' (Complaint). The 'WIJ DEGGVERS' section includes fields for 'Naam*' (Name), 'Voornaam*' (First name), 'Straat*' (Street), 'nr.*' (Number), 'Postcode*' (Postcode), 'Gemeente / Stad*' (Municipality / City), 'Telefoon / GSM', 'E-mail', and 'Telefoon voor' (Phone for). The 'WIJ KLACHT' section includes a 'Datum' (Date) field and a large empty rectangular box for the complaint text.

3. Waar kan men het logo downloaden?

De elektronische versies van het 'klachtenmanagement'-logo kunnen gedownload worden op FedWeb, de portaalsite van het federale personeel: www.fedweb.belgium.be

De volgende formaten zijn beschikbaar:

- afbeeldingsbestanden voor gebruik op internet:
 - png-bestanden voor gebruik op een witte of lichtgekleurde achtergrond
 - Photoshop template waarmee men een versie van het logo kan maken voor op een donkere achtergrond
- internet-templates (XHTML) waarvan de code gekopieerd kan worden naar uw webpagina
- vectoriële .eps-bestanden die voor drukwerk gebruikt kunnen worden.

Voor alle vragen over het gebruik van het 'klachtenmanagement'-logo contact kan u contact opnemen via het e-mailadres infologo@p-o.belgium.be