

Wie kan een klacht indienen?

Elke persoon, onderneming of instelling die gebruik maakt van de dienstverlening van Belnet kan een klacht indienen.

Welke klacht kan u indienen?

U kunt een klacht indienen wanneer u niet tevreden bent over:

- de geleverde dienst of product
- de kwaliteit van de dienstverlening
- de behandeling door de federale ambtenaar
- de toepassing van de wetgeving

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

Enkele voorbeelden van klachten:

- je vindt dat je te lang hebt moeten wachten op een antwoord op een vraag die je aan een van onze medewerkers hebt gesteld
- je bent ontevreden over de telefonische bereikbaarheid
- je vindt dat je geen correct telefonisch onthaal hebt gekregen
- ...

Welke klachten worden niet aanvaard?

Deze klachten worden niet aanvaard:

- anonieme klachten
- klachten over feiten die jaren oud zijn
- klachten die niet tot de bevoegdheid van Belnet behoren

Opgelet: een klacht is geen beroep!

Als u een administratieve beslissing wilt laten vernietigen, moet u beroep aantekenen. De beroepsprocedure staat altijd op de brief met de administratieve beslissing vermeld.

Hoe kan u een klacht indienen?

U kunt onze klachtendienst bereiken op volgende contactgegevens:

- tel : 02/790.33.33
- via het online formulier : www.belnet.be > Contact > Heb je opmerkingen of klachten ?
- **per brief**: Louizalaan 231, 1050 Brussel
- **aan het onthaal**

Wat gebeurt er met uw klacht?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de 30 kalenderdagen ontvangt u:

- een gemotiveerd antwoord
- een rechtzetting
- een oplossing

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

Toch nog geen oplossing?

Indien onze klachtendienst u niet of onvoldoende heeft kunnen helpen, kan u altijd terecht bij de federale Ombudsman. Hij 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
Gratis nummer 0800 99 962