

Klachten over onze dienstverlening? ... Laat het ons weten!

Elke dag staan de medewerkers van de Koninklijke Muntshouwburg klaar om u te helpen. Ze stellen alles in het werk om u een goede dienstverlening te bieden. Toch het kan gebeuren dat u niet tevreden bent.

Voor het rechtzetten van fouten kunt u steeds terecht bij de medewerker die instaat voor de behandeling van uw persoonlijk dossier.

Krijgt u daar echter geen gehoor, dan kunt u op eenvoudige wijze een klacht indienen. Onze klachtendienst behandelt uw klacht en stelt u een oplossing voor of zet de fout recht.

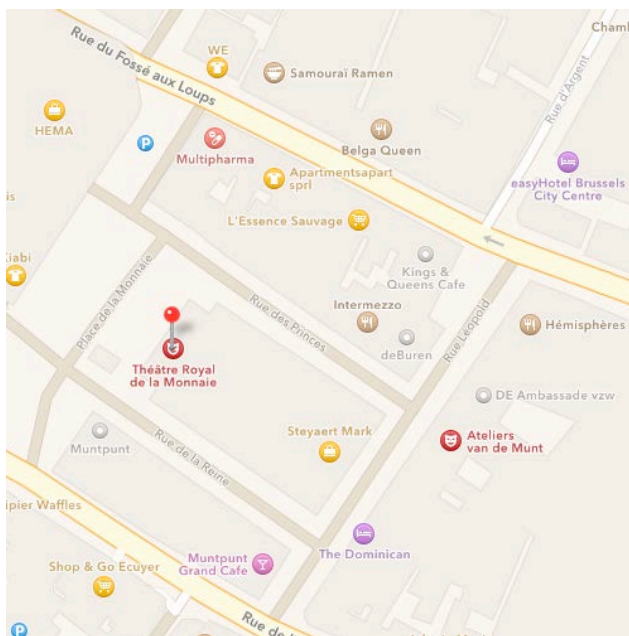
Dankzij uw klacht kan de Koninklijke Muntshouwburg soortgelijke klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

Kortom: Klachten over onze dienstverlening?
Laat het ons weten!

Contactgegevens

Koninklijke Muntshouwburg

- **tel:** 02 229 13 98
- **adres:**
Muntplein 5
1000 Brussel
- **e-mail:** info@demunt.be
- **website:** www.demunt.be



Verantwoordelijke uitgever: Peter de Caluwe
Muntplein 5- 1000 Brussel
© 2019



Klachten over onze dienstverlening?

DE MUNT LA MONNAIE



Klachten over onze dienstverlening?

Laat het ons weten!



Wie kan een klacht indienen?

Elke persoon, onderneming of instelling die gebruikmaakt van de dienstverlening van de Koninklijke Muntchouwborg 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 onze medewerkers
- de toepassing van de wetgeving

Uw klacht moet wel gaan over zaken die onder de bevoegdheid vallen van de Koninklijke Muntchouwborg

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 de Koninklijke Muntchouwborg behoren

Hoe kan u een klacht indienen?

U kunt onze klachtendienst bereiken:

- **tel:** 02 229 13 55
- **e-mail:** klachten@demunt.be
- **Post:**
Koninklijke Muntchouwborg
Klachten - postbus 25
Leopoldstraat 23 - 1000 Brussel

Wat gebeurt er met uw klacht?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen 30 dagen 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 Koninklijke Muntchouwborg en onderzoekt uw klacht kosteloos en onpartijdig.

Contactgegevens:

www.federaalombudsman.be
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel
Gratis nummer 0800 99 962

