

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

Elke dag staan de federale ambtenaren van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) klaar om u te helpen. Ze stellen alles in het werk om u een goede dienstverlening te bieden.

Maar het kan gebeuren dat u niet tevreden bent.

Voor het rechtzetten van fouten kunt u steeds terecht bij de federale ambtenaar 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.

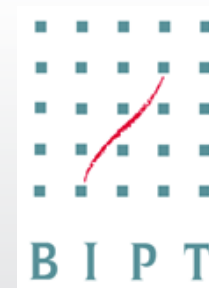
Dankzij uw klacht kan het BIPT gelijkaardige klachten voorkomen en kunnen we onze werking en dienstverlening verbeteren.

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

Contactgegevens

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)

- tel: 02 226 88 88
- fax: 02 226 88 77
- adres: BIPT - Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel
- e-mail: info@bipt.be
- website: <http://www.bipt.be/nl/consumenten/bipt/klachten>



Klachten over onze dienstverlening?

Laat het ons weten!



Verantwoordelijke uitgever: Jack Hamande

Klachten over onze dienstverlening?

Wie kan een klacht indienen ?

Elke persoon, onderneming of instelling die gebruik maakt van de dienstverlening van het BIPT 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 het BIPT.

Bijvoorbeeld:

- de termijn voor verstrekking van een radiovergunning;
- de behandeling van uw aanvraag van het sociaal telefoontarief;
- de behandeling van uw dossier in het kader van het toezicht op de markt van de apparatuur...

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 het BIPT 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: 02 226 88 88
- fax: 02 226 88 77
- via het online formulier :
<http://www.bipt.be/nl/consumenten/bipt/klachten/opmerkingen-of-een-klacht-over-onze-dienstverlening>
- per e-mail : klachtenbeheer@bipt.be
- per brief: BIPT - Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel
- aan het onthaal

Wat gebeurt er met uw klacht ?

U ontvangt een ontvangstbevestiging met een uniek registratienummer. Binnen de 40 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 federale administratie en onderzoekt uw klacht kosteloos en onpartijdig.

Contactgegevens :

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