



Werkwijze voor het melden van een klacht of bezwaar.

Iedere klacht wordt door ons behandeld.

Klachten of bezwaren in verband met de keuringsresultaten dienen steeds aangetekend te worden ingediend.

Wij waken ervoor dat resultaten en beslissingen inzake klachten en bezwaren nooit leiden tot discriminerende acties.

Administratieve klachten in verband met facturatie, bestelling van opdrachten kunt u melden via e-mail of onderstaand adres.

U kunt uw klacht richten aan:

KEURteam vzw
Kwaliteitscontrole
Meulestraat 31
8730 Beernem

Of via e-mail naar info@keurteam.be met als onderwerp: klacht of bezwaar:

Vermeld in uw schrijven over welke opdracht het gaat, het adres, de contactpersoon, wie de uitvoerder was en met wie u contact had. Beschrijf uitvoerig uw klacht.

Bij ontvangst wordt de klacht gevalideerd door de Kwaliteitscoördinator. Hij beslist of de klacht al dan niet ontvankelijk is (betrekking heeft op onze keuringsactiviteiten) en verwittigt u van de ontvangst of afwijzing van de klacht.

Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt deze behandeld door de kwaliteitscoördinator, die de nodige informatie verzamelt bij de betrokkenen. Indien nodig kan de klacht ook door de directie worden afgehandeld (indien niet betrokken bij de keuringsactiviteiten).

Van zodra de beslissing is genomen wordt u op de hoogte gebracht van het resultaat.

Indien er geen akkoord wordt bereikt, kunt zich wenden tot FOD Economie Dienst Energie.
FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Algemene Directie Energie
Afdeling Infrastructuur
Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel