

Des remarques ou des plaintes?

L'IV-INIG accorde beaucoup d'importance à la qualité des services qu'il rend. Si toutefois vous avez des remarques ou des plaintes, vous pouvez les communiquer au gestionnaire de plaintes de l'IV-INIG. Il traite votre plainte avec le plus grand soin et vous propose une solution adaptée. Il met aussi tout en œuvre pour éviter que des plaintes similaires ne se représentent et est soucieux d'améliorer le fonctionnement de l'IV-INIG.

Une plainte ne remplace, en aucun cas, une procédure de recours prévue dans un cadre légal.

Comment introduire une plainte?

-
De préférence en complétant le formulaire de plainte en ligne

- A l'accueil (Boulevard de Régent 45-46, 1000 Bruxelles)

- Le formulaire de plainte est également disponible sur simple demande téléphonique (02/227.63.00)

- Par lettre (IV-INIG, Gestionnaire de plaintes, Boulevard de Régent 45-46, 1000 Bruxelles)

Il va de soi que votre plainte doit être motivée et que vous devez montrer un intérêt personnel. Pour un bon traitement de la plainte il est également nécessaire de mentionner votre nom et adresse, et de préférence également votre adresse e-mail.

Les plaintes qui ne concernent pas les services rendus par l'IV-INIG ne seront pas traitées mais seront transmises, dans la mesure du possible, aux administrations concernées.

Un accusé de réception vous sera systématiquement envoyé. Une réponse motivée vous parviendra dans les 30 jours calendrier.

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse?

Vous pouvez introduire une plainte de 2ème ligne auprès du Médiateur fédéral, rue Ducale 43, 1000 Bruxelles (contact@mediateurfederal.be).