

Hoe een klacht indienen bij de ombudsdienst ?

Iedere operator kan een klacht indienen :

- schriftelijk of door naar onze kantoren te komen.
- in het Frans, Nederlands of Duits (u krijgt van ons een antwoord volgens de taal waarin uw klacht werd ingediend).

Indien u uw klacht schriftelijk indient :

Via de post FAVV Ombudsdienst
AC-Kruidtuin – Food Safety Center, 8^e verdieping
Kruidtuinlaan 55
1000 BRUSSEL

Per fax 02/211 82 40

Par e-mail servicemediation@afsca.be

Vergeet het volgende niet te vermelden :

- uw naam en adres ;
- en, in voorkomend geval, uw telefoonnummer, faxnummer of e-mailadres.

Geef ons zoveel mogelijk informatie met betrekking tot het motief van uw ontevredenheid.

Voeg er ook een kopie bij van de briefwisseling die u met het FAVV had.

Indien u ter plaatse komt in onze kantoren :

Waar? FAVV Ombudsdienst
AC-Kruidtuin – Food Safety Center, 8^e verdieping, lokaal 812
Kruidtuinlaan 55
1000 BRUSSEL

Wanneer? Alle werkdagen.
Van 9u tot 12u en van 13u tot 16u30, op afspraak.

Hoe? U komt **zelf** naar onze kantoren.

Breng alle documenten mee die nodig zijn voor het behandelen van uw klacht.

Wenst u bijkomende informatie ?

Neem telefonisch contact op via het nummer 0800 / 13 455, alle werkdagen van 9u tot 12u en van 13u tot 16u30.

Opgelet :

- De ombudsdienst bemiddelt wanneer alle bestaande procedures om het probleem op te lossen reeds werden gevolgd.

- De ombudsdienst bemiddelt niet in geval van :

- anonieme klachten ;
- klachten die via gerechtelijke procedure worden behandeld ;
- bij feiten die zich hebben voorgedaan meer dan 1 jaar voor het indienen van de klacht.