

Des félicitations ?  
Une suggestion ?  
Une plainte ?

## Votre avis nous intéresse !

MUNALUX s'inscrit dans une démarche de traitement des suggestions ou de l'insatisfaction de ses affiliés et des tiers en vue d'améliorer ses services.

Concrètement, nous souhaitons :

- Utiliser vos témoignages pour améliorer notre fonctionnement ainsi que la qualité de nos produits et services
- Garantir un accueil de qualité par des collaborateurs compétents
- Ecouter votre avis
- Prendre en compte votre éventuelle insatisfaction et lui apporter une solution



Infos sur  
[www.munalux.be](http://www.munalux.be)



3 possibilités :

- Remplissez le formulaire en ligne disponible sur  
<http://www.munalux.be/votre-avis-nous-interesse>

- Envoyez votre courrier à :

Munalux  
A l'attention du  
Coordinateur Médiation & Qualité  
Rue des Dames Blanches, 24  
5000 Namur

- Envoyez votre email à [qualite@munalux.be](mailto:qualite@munalux.be)

Votre avis nous  
intéresse!



Des félicitations ?  
Une suggestion ?  
Une plainte ?



## Qui peut introduire des félicitations, une suggestion ou une plainte ?

- toute personne, affiliée ou non à Munalux
- un prestataire de soins
- une institution de soins

## Quel type de suggestion ou plainte ?

Votre suggestion ou plainte doit être formulée par écrit et peut porter sur :

- un service ou un produit fourni
- la qualité de nos prestations
- le traitement assuré par un agent
- l'application de la législation

## Exemples concrets:

- mon remboursement
- mes indemnités
- un accord du médecin-conseil
- un service de la mutualité auquel j'ai fait appel
- mon assurance hospitalisation ou dentaire
- la gestion de mon dossier administratif
- la qualité des informations fournies
- l'attitude d'un collaborateur
- ma facturation

## Quelle suggestion ou plainte n'est pas recevable ?

- la plainte anonyme
- la plainte orale
- la plainte relative à des faits prescrits
- la plainte pour laquelle un recours en justice a été introduit

### Attention, une plainte n'est pas un recours !

Si vous vous voulez faire annuler une décision administrative ou médicale, vous devez impérativement introduire un recours. La procédure de recours à suivre est mentionnée dans la notification de la décision administrative ou médicale qui vous est adressée.

## Comment introduire des félicitations, une suggestion ou une plainte ?

- par formulaire disponible en agence et à retourner à votre mutualité
- par formulaire en ligne disponible sur le site web de la mutualité
- par email à [qualite@munalux.be](mailto:qualite@munalux.be)

## Qu'advient-il de votre suggestion ou de votre plainte ?

Vous recevez d'abord un accusé de réception dans les 48 heures ouvrables de son dépôt.

Nous vous faisons ensuite parvenir au plus tard dans les 45 jours calendriers :

- une réponse motivée
- une rectification
- une solution

### Conseil avant de déposer une plainte

Si vous souhaitez que des erreurs soient rectifiées, commencez toujours par prendre contact avec votre gestionnaire.

En cas d'absence de suivi ou de réponse non satisfaisante, n'hésitez pas à introduire une plainte auprès de notre Coordinateur Médiation & Qualité.

