

## VOTRE DEMANDE

Objet de la plainte : .....

Description détaillée :

Vous pouvez déposer votre formulaire dans l'agence la plus proche ou nous l'envoyer à l'adresse suivante :

Place de la Mutualité, 1 - 6870 Saint-Hubert

La Mutualité Socialiste  
du Luxembourg 

# UN PROBLÈME AVEC NOS SERVICES ? Signalez-le nous !

Notre prestation de service ne répond pas à vos attentes ?  
Vous êtes insatisfait de l'accueil que vous avez reçu, du  
délai de traitement de votre dossier, d'une décision de  
notre mutualité ou d'une méthode de travail ?

N'hésitez pas à nous le faire savoir ! Nous souhaitons  
répondre au mieux à vos besoins et mettons tout en oeuvre  
pour vous offrir un service de qualité. Nous faire part de votre  
insatisfaction nous permettra de nous améliorer.

### QUI PEUT NOUS CONTACTER ?

Que vous soyez affilié(e) ou non, prestataire de service,  
organisation,... vous pouvez toujours nous faire part de vos  
remarques.



[www.mslux.be](http://www.mslux.be)

La Mutualité Socialiste  
du Luxembourg 

## Comment votre insatisfaction est-elle traitée ?

**Étape 1 :** vous nous faites part de votre requête ;

**Étape 2 :** l'accusé de réception vous parviendra dans les meilleurs délais ;

**Étape 3 :** le service concerné traite votre demande ;

**Étape 4 :** vous recevez notre réponse définitive au plus tard dans les 45 jours calendrier.

Ces délais étant des maxima, nous nous engageons bien entendu à vous répondre dans les plus brefs délais.

### COMMENT PROCÉDER ?

Nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps au service en charge de votre dossier. Si vous n'obtenez toujours pas satisfaction, vous pouvez nous formuler votre requête de manière écrite en utilisant le formulaire prévu à cet effet.

Vous trouverez le formulaire ci-joint (à détacher et à renvoyer) sur notre site internet : [www.mslux.be/services/mediation](http://www.mslux.be/services/mediation)

## Notre réponse ne vous satisfait pas pleinement ?

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse suite au traitement de votre insatisfaction, vous pouvez vous adresser au coordinateur de l'Union Nationale des Mutualités Socialistes par e-mail à [mediation@solidaris.be](mailto:mediation@solidaris.be) ou par courrier à l'adresse :

Union Nationale des Mutualités Socialistes  
Service Gestion des plaintes et Médiation  
Rue Saint-Jean, 32-38 - 1000 Bruxelles

### Votre requête sera traitée en toute confidentialité.

Si vous souhaitez plus de renseignements vis-à-vis de la procédure, vous pouvez vous adresser à  
**Erika CLAES**, Service Médiation,  
Place de la Mutualité, 1 - 6870 Saint-Hubert.



F O R M U L A I R E

### Données de contact

**Vous êtes :**

Un affilié :



Non affilié : N° National : .....

Prestataire de soins : N° INAMI : .....

Autre : .....

Nom : .....

Prénom : .....

Rue + n° : .....

Code postal : .....

Commune : .....

Adresse mail : .....

Téléphone : .....

GSM : .....

Date : .....

Signature:



Plus d'infos sur :  
[www.mslux.be/services/mediation](http://www.mslux.be/services/mediation)