



### **Melden van een opmerking, klacht of beroep**

Iedere opmerking, klacht of beroep wordt door ons behandeld.

Wij waken erover dat resultaten en beslissingen inzake klachten en beroepen nooit leiden tot discriminerende acties.

### **Opmerkingen of klachten**

Opmerkingen of klachten over onze dienstverlening kunnen op elke manier worden gecommuniceerd.

Opmerkingen of klachten in verband met facturatie, bestelling of uitvoering van opdrachten, kunt u melden op onderstaand adres of via mail naar [info@keurteam.be](mailto:info@keurteam.be) met als onderwerp: klacht of opmerking.

KEURteam vzw  
Meulestraat 31  
8730 Beernem

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.

### **Beroepen**

Beroepen in verband met de keuringsresultaten dienen steeds aangetekend te worden ingediend op onderstaand adres:

KEURteam vzw  
Kwaliteitscontrole  
Meulestraat 31  
8730 Beernem

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

Wanneer het beroep ontvankelijk is, wordt deze behandeld door de kwaliteitscoördinator, die de nodige informatie verzamelt bij de betrokkenen. Indien nodig kan het beroep 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