

# Votre avis nous intéresse !



Une plainte ? Une suggestion ?  
Comment nous donner votre avis ?  
La Mutualité Neutre a besoin de votre avis en vue  
de l'amélioration permanente de son fonctionnement  
et de la qualité de ses services.



## Qui peut porter plainte et quelle plainte pouvez-vous introduire ?

Un assuré (citoyen qui est affilié ou non à la Mutualité Neutre) ou un tiers (prestataire de soins, ...) qui fait usage d'un produit ou d'une prestation de service de La Mutualité Neutre et qui n'est pas satisfait d'un acte, d'une prestation ou d'un service presté.

Nous voulons d'avantage prendre en considération les insatisfactions rencontrées tant par nos membres que par tout autre tiers avec lesquels nous sommes appelés à collaborer et ce, afin d'offrir une prestation de service de qualité et être en mesure de nous améliorer si nécessaire.



## Exemples concrets:

- problème de paiement effectué tant en soins de santé qu'en indemnités ;
- 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 ;
- Les infrastructures.

## 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.

## Comment introduire une plainte ou une suggestion ?

- Par formulaire disponible en point conseil et à retourner à votre mutualité ;
- Par formulaire en ligne disponible sur le site web de la mutualité ;
- Par e-mail à [plaintes@lamn.be](mailto:plaintes@lamn.be) ;

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

Vous recevez d'abord un accusé de réception dans les 5 jours calendrier de sa réception. Nous vous faisons ensuite parvenir au plus tard dans les 45 jours calendrier :

- 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 conseiller mutualiste.

En cas d'absence de suivi ou de réponse non satisfaisante, n'hésitez pas à introduire une plainte auprès de notre coordinateur de gestion de plaintes.

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

Si vous souhaitez 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.

## Votre avis nous intéresse !

La Mutualité Neutre a besoin de votre avis en vue de l'amélioration permanente de son fonctionnement et de la qualité de 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
- Écouter votre avis
- Prendre en compte votre éventuelle insatisfaction et lui apporter une solution

Remplissez le formulaire disponible sur [www.lamn.be](http://www.lamn.be) ou sur demande et renvoyez-le nous par e-mail via [plaintes@lamn.be](mailto:plaintes@lamn.be) ou par la poste à :

La Mutualité Neutre  
Service Gestion des Plaintes  
Rue de Chestret 4-6  
4000 Liège

Avenue de Waterloo 23  
6000 Charleroi

+32 (0)71 20 52 11

Rue de Chestret 4-6  
4000 Liège

+32 (0)4 254 58 11

Rue des Dames Blanches 24  
5000 Namur  
Siège social

+32 (0)81 25 07 60



[lamn.be](http://lamn.be)



[info@lamn.be](mailto:info@lamn.be)



[mymn.be](https://www.facebook.com/mymn.be)



[LaMutualiteNeutre](https://www.facebook.com/LaMutualiteNeutre)