

Fiche 7 - Vous n'êtes pas content ?

1. Vous n'êtes pas content du service de votre mutuelle ?

- **Vous pouvez le dire à Iriscare**

Il faut envoyer une lettre qui explique pourquoi vous n'êtes pas content.



Voici l'adresse :

Service Plainte – Iriscare
Rue Belliard, 71 boîte 2
1040 Bruxelles.

Pour avoir plus d'informations :

- par téléphone au **0 2 4 3 5 6 4 3 3**
- ou envoyez un mail à mediation@iriscare.brussels
- ou allez sur : [iriscare plaintes](#)



- **Vous pouvez le dire à votre mutuelle**

Mutualité chrétienne

Vous pouvez vous plaindre :

- sur : www.mc.be/fr/contact/formulaire-plainte
- ou par téléphone au **0 8 1 8 1 2 8 2 8**
- ou par mail :
 - o plaintes@mc.be
 - o klachten.vlaamsbrabantbrussel@cm.be
- ou dans une agence.



Mutualités neutres

Vous pouvez vous plaindre :

- sur : [mutualia plaintes](#)
- ou par téléphone au **0 2 7 4 3 1 6 9 7**
- ou par mail : plaintes@mutualia.be



Mutualité Socialiste

Vous pouvez vous plaindre
au service « Médiation et Qualité de Service » :

- sur [le site web de Solidararis Brabant](#)
- ou dans une agence
- ou par téléphone au **0 2 5 0 6 9 6 1 1**



Vous pouvez aussi envoyer une lettre à l'adresse :

Rue du Midi, 111
1000 Bruxelles.



Mutualité libérale

Vous pouvez vous plaindre
au service Quality Control :

- par téléphone au **0 2 2 0 9 4 8 7 3**
- ou par mail : 403-qualitycontrol@mutplus.be
- ou sur www.ml.be
- ou dans une agence.



Vous pouvez aussi envoyer une lettre à l'adresse :

Place de la Reine 51/52
1030 Bruxelles.



Mutualités libres

Vous pouvez vous plaindre :

- par mail : complaints@mloz.be
- ou sur : www.mloz.be
- ou dans une agence
- ou par téléphone au **0 2 2 0 9 4 8 7 3**.



Vous pouvez aussi envoyer une lettre à :

L'Union Nationale des Mutualités Libres.

A l'attention du Complaints Manager,

Route de Lennik 788A,

1070 Bruxelles.



CAAMI

Pour vous plaindre, il faut remplir un document

sur : [caami plaintes](#)

Vous pouvez aussi trouver ce document

dans un bureau de la CAAMI.

Il faut envoyer le document :

- par mail à :
 - o plaintes@caami.be
 - o PlaintesKlachtenBesc@caami-hziv.fgov.be



- ou par lettre à :
CAAMI - Service Gestion des plaintes
Rue du Trône 30A
1000 Bruxelles.



2. Il y a une erreur dans votre dossier ?

Vous pouvez contacter votre mutuelle.

Il faut contacter la personne qui gère votre dossier.



3. Vous n'êtes pas d'accord avec la décision de votre mutuelle ?

Vous pouvez faire **un recours**.

C'est quand on n'est pas d'accord avec une décision et qu'on veut une nouvelle décision.

Pour les recours, c'est mieux de se faire aider.

Il y a **2 types de recours**.

- **Le recours auprès du Collège multidisciplinaire d'Iriscare**

Le Collège multidisciplinaire

c'est un groupe de médecins et de professionnels.

Les médecins et les professionnels vont regarder votre recours.

Après ils vont décider si vous avez droit à l'aide ou pas.

Quand vous avez reçu la décision de votre mutuelle, vous avez **120 jours pour faire votre recours**.

Si vous gagnez, la mutuelle devra prendre une nouvelle décision par rapport à votre demande.



Il faut mettre quoi dans le recours ?

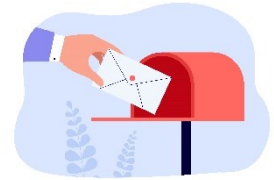
- Une copie de la décision de la mutuelle
 - une lettre qui explique pourquoi vous n'êtes pas d'accord.
- Il faut dater et signer la lettre.



- d'autres documents qui montrent que la décision n'est pas bonne.

Il faut envoyer tous ce dossier par **lettre recommandée**.

Une lettre recommandée c'est quand la personne qui reçoit la lettre doit signer pour avoir la lettre.



Voici l'adresse :

Iriscare
A l'attention du Collège multidisciplinaire
Rue Belliard, 71 boîte 2
1040 Bruxelles.



Après, le Collège Multidisciplinaire a **120 jours pour prendre une décision**.

Pour prendre sa décision, le Collège peut :

- poser des questions à votre mutuelle
- vous demander des informations en plus
- demander à vous parler.



Quand le Collège a pris une décision, il vous envoie une lettre à vous et à votre mutuelle.

- **Le recours devant le tribunal du travail**

Vous n'êtes pas d'accord avec la décision du Collège ?
Alors vous pouvez le dire au **tribunal du travail**.

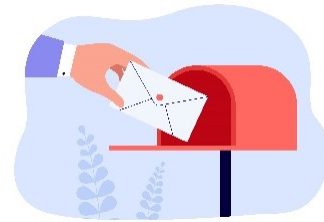
Vous avez fait un recours
et la mutuelle a pris une nouvelle décision.
Mais vous n'êtes toujours pas d'accord ?



Alors vous pouvez le dire au tribunal du travail.
Vous avez **3 mois pour faire le recours**.

Il faut envoyer une lettre recommandée
ou **déposer une demande à cette adresse** :

Tribunal du travail de Bruxelles
Place Poelaert 3 bte 3
1000 Bruxelles.



Traduction réalisée par

www.falc.be

FALC be

FACile à Lire et à Comprendre

© Inclusion Europe