Wat bij problemen of klachten?

Heb je een minder goede ervaring op vlak van toegankelijkheid of een ander probleem met de dienstverlening? Neem dan altijd eerst rechtstreeks contact op met de verantwoordelijke vervoeraanbieder. Zo is men op de hoogte waar en wanneer het probleem zich voordeed en is je vraag of klacht ook officieel. Probeer je reactie duidelijk te omschrijven, zodat men gericht kan antwoorden.

Ombudsdienst

Als je niet tevreden bent met het antwoord van een **openbare vervoerdienst**, kan je een **ombudsdienst** contacteren. Zij kan een onafhankelijk onderzoek starten.

NMBS: Ombudsdienst voor de treinreizigers

- Contactinformatie [1]
- Klachtenformulier [2]

De Lijn: Vlaamse Ombudsdienst

- Contactinformatie [3]
- Klachtenformulier [4]

MIVB: Ombudsdienst van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

- Contactinformatie [5]

Als er iets fout loopt bij een **private vervoerdienst** (bv. taxi), kan je een klacht indienen bij de lokale politie [6] of bij je gemeente.

Discriminatie melden

Als je nog verdere stappen wilt ondernemen omdat je het gevoel hebt dat je gediscrimineerd werd of dat je rechten geschonden zijn, kan je discriminatie melden [7] bij Unia, het Interfederaal Gelijkekansencentrum.

Source URL:https://meermobiel.be/wat-bij-problemen-klachten

Links

[1] http://www.ombudsrail.be/nl/contact.html?IDD=92&IDC=6 [2] http://www.ombudsrail.be/nl/een-klacht-indienen.html?IDD=100&IDC=6 [3] http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/contact.html [4] http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/klacht/klachtenformulier.html [5] https://www.stib-mivb.be/article.html?l=nl&_guid=40b146cd-3d83-3410-cdac-8b7f768b3222 [6] http://www.lokalepolitie.be [7] http://www.unia.be/nl/discriminatie-melden