

## **KLACHTENPROCEDURE**

Hebt u een klacht over de werking of het beheer van JAM?

U kan, als lid of als gebruiker van werken, uw schriftelijke klacht op twee manieren kenbaar maken :

1/ via email ([info@jam.be](mailto:info@jam.be))

2/ per post (JAM – Zennestraat 21 – 1000 Brussel).

Vermeld duidelijk uw grieven en documenteer zo veel als mogelijk.

Gelieve uw identiteit- en contactgegevens mee te delen. Anonieme klachten worden niet behandeld.

U krijgt van ons een ontvangstbevestiging binnen de 10 werkdagen. Mogelijk vragen wij nog bijkomende informatie alvorens uw klacht verder te behandelen.

Uiterlijk een maand na uw klacht, zal u van ons een schriftelijk en gemotiveerd antwoord ontvangen.

Omwille van gemotiveerde uitzonderlijke redenen kan de termijn voor het behandelen van de klacht worden verlengd met ten hoogste een maand.

De wettelijke bepalingen in verband met de klachtenprocedure vindt u terug in artikel XI.273/1 WER.