

Gepubliceerd op	Donderdag 20 juni 2024
-----------------	------------------------

Klachtenprocedure Eerstelijnszone Zennevallei vzw

ELZ Zennevallei beschouwt een klacht steeds als een kans om haar dienstverlening of haar organisatie te verbeteren.

Wat?

Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van ELZ Zennevallei.

Dit kan gaan over eigen producten of diensten van de eerstelijnszone of over dienstverlening als netwerkorganisatie.

Het gaat niet over de dienstverlening van een lid-organisatie van de eerstelijnszone.

Een klacht is **niet ontvankelijk** als

- gebeurtenissen of situaties zich meer dan een jaar geleden afspeelden en waarbij geen initiatieven werden genomen door de klager.
- er een formele beroepsprocedure voorzien is.
- ELZ Zennevallei geen betrokken partij is.
- het een vraag is naar informatie of een bedenking is bij de dagelijkse werking van ELZ Zennevallei.

Hoe?

Een klacht is steeds formeel en moet dus schriftelijk geuit worden. Een klacht kan niet anoniem geuit worden. De traceerbaarheid van de klacht is belangrijk om ze te kunnen behandelen.

De klacht kan ingediend worden via het **forms** document ([lk heb een klacht – ELZ Zennevallei](#)) of gemaild worden naar klacht@elzzennevallei.be.

Binnen de 5 werkdagen krijgt de indiener een bevestiging dat de klacht ontvangen is, hoe ze zal behandeld worden en wie ze zal behandelen.

De klacht zal binnen een redelijke termijn behandeld worden, afhankelijk van het voorwerp van de klacht.

De indiener wordt steeds schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitkomst van de behandeling.