

Klachtenprocedure Eerstelijnszone Westhoek

Wat is een klacht?

Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Eerstelijnszone Westhoek.

- Dit kan gaan over eigen producten of diensten van de eerstelijnszone of over dienstverlening als netwerkorganisatie.
- Het betreft geen informatie of bedenking bij de dagelijkse werking van Eerstelijnszone Westhoek
- Het gaat niet over de dienstverlening van een lid-organisatie van de eerstelijnszone.

Wanneer is een klacht ontvankelijk?

- Eerstelijnszone Westhoek is betrokken partij
- Feiten zijn minder dan 1 jaar oud
- Het betreft diensten of producten van Eerstelijnszone Westhoek
- Identiteit van de indiener van de klacht is gekend
- Klacht werd niet eerder behandeld door Eerstelijnszone Westhoek

Hoe dien je een klacht in?

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.

- [Vul het klachtenformulier in.](#)
- Binnen de 14 werkdagen krijgt de indiener een bevestiging dat de klacht ontvangen is, hoe en door wie ze wordt behandeld.
- 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.