

Klachtenprocedure Eerstelijnszone Oostkust vzw

Hoe een klacht indienen

Een klacht kan ingediend worden via het klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van Eerstelijnszone Oostkust vzw: www.eerstelijnszoneoostkust.be.

Een klacht is steeds formeel en wordt schriftelijk geuit via [dit klachtenformulier](#). Een klacht kan niet anoniem geuit worden omdat traceerbaarheid een belangrijke voorwaarde is om de klacht goed te kunnen behandelen. Daarom wordt bij het invullen van het klachtenformulier gevraagd naar volgende verplichte gegevens: naam, voornaam, e-mailadres en inhoud van de klacht. Optioneel kunnen ook de organisatie en telefoonnummer ingevuld worden.

Ontvangstbevestiging

Na het invullen van het klachtenformulier krijgt de indiener de melding er binnen de 30 kalenderdagen contact zal opgenomen worden. De indiener wordt geïnformeerd of de klacht ontvankelijk is; wie de klacht zal behandelen; hoe die zal behandeld worden en binnen welke termijn.

Klachtenregister

De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister dat beheerd wordt door de Voorzitter en de coördinator van de Eerstelijnszone Oostkust vzw.

Ontvankelijkheid van de klacht

De klacht is ontvankelijk als:

- De Zorgraad betrokken partij is
- De feiten minder dan 1 jaar oud zijn
- Er geen andere procedure lopende is
- Het diensten en producten betreft van de Zorgraad
- Het niet gaat om informatie of over bedenkingen rond de dagelijkse werking
- De klacht niet anoniem is
- De klacht niet eerder werd behandeld door de Zorgraad

De Voorzitter en de coördinator hebben toegang tot het klachtenformulier en de ontvankelijkheid van de klacht wordt gecontroleerd door het Dagelijks Bestuur van Eerstelijnszone Oostkust vzw.

Klachten betreffende bestuurlijke aangelegenheden worden door de Algemene Vergadering behartigd vanuit haar controlefunctie op het Bestuursorgaan. Hiervoor kan een Bijzondere Algemene Vergadering samengeroepen worden of wordt de klacht via de rechtbank beklonken.

Een klacht is ontvankelijk

Als de klacht ontvankelijk wordt geacht dan wordt deze behandeld:

- Binnen het Dagelijks Bestuur wordt een behandelaar aangeduid.
- Er wordt aan de indiener gecommuniceerd over de ontvankelijkheid van de klacht, de manier waarop de klacht behandeld wordt en binnen welke termijn.
- Bemiddeling gebeurt waarbij neutraliteit centraal staat.
- De uitkomst wordt gecommuniceerd naar de indiener van de klacht.

Een klacht is niet ontvankelijk

Als de klacht niet ontvankelijk wordt geacht dan wordt de klacht:

- Doorverwezen naar een andere dienst die de klacht kan behandelen
- Geseponeerd en wordt de uitkomst gecommuniceerd naar de indiener van de klacht

Rapportage van de klacht

Jaarlijks gebeurt een rapportage van de klachten aan de Algemene Vergadering van Eerstelijnszone Oostkust vzw.