



EERSTELIJNSZONE MECHELEN-KATELIJNE



Klachtenprocedure ELZ Mechelen-Katelijne

ELZ Mechelen-Katelijne beschouwt een klacht steeds als een kans om haar dienstverlening of haar organisatie te verbeteren.

Wat is een klacht?

Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van ELZ Mechelen-Katelijne.

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 Mechelen-Katelijne geen betrokken partij is.
- het een vraag is naar informatie of een bedenking is bij de dagelijkse werking van ELZ Mechelen-Katelijne.

Hoe een klacht indienen?

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 en/of gemaïld worden naar info@elzmechelenkatelijne.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 van 3 weken behandeld worden, afhankelijk van het voorwerp van de klacht.

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

[NAAR HET KLACHTENFORMULIER](#)