

Als u vindt dat iets beter kan, horen we het graag. We streven er naar om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren en af te stemmen op de noden van onze klanten.

1. Hoe kan u een klacht indienen?

Een klacht indienen kan op verschillende manieren.

A. Bij één van onze zorgvoorzieningen:

- **Mondeling:** telefonisch of persoonlijk bij een medewerker van Zorg Tielt
- **Schriftelijk:** versturen van een brief naar de zorgvoorziening of via een klachtenformulier, beschikbaar bij de receptie van de zorgvoorziening
- Op de **website** van Zorg Tielt staan de contactgegevens van de zorgvoorzieningen en daar vind je ook een contactformulier.
- **Per e-mail** naar het e-mailadres van de zorgvoorziening, ook te vinden via de contactgegevens op de website van Zorg Tielt.

B. Bij de klachtencoördinator van Zorg Tielt:

- Voor centrale klachten bij Zorg Tielt of klachten waar je met de betrokken zorgvoorziening niet uit geraakt verloopt dit via klachten@ztielt.be
 - **Schriftelijk:** versturen van een brief naar Zorg Tielt, Deken Darraslaan 17, 8700 Tielt.
- Er zijn weinig vormvereisten om de drempel tot het indienen van een melding zo laag mogelijk te houden.
 - Om een correcte opvolging van de klacht te verzekeren, moedigen we klanten evenwel steeds aan om **geen anonieme klachten** in te dienen.
 - De communicatie over klacht/melding/suggestie gebeurt zo veel als mogelijk met de klant of melder zelf.

2. Hoe gaat het verder?

- Elke klacht wordt **geregistreerd en opgevolgd**:
 - De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid en duidt een behandelaar aan.
 - De melder krijgt een bericht dat de klacht werd ontvangen.
 - Er wordt verdere info verzameld en gezocht naar een oplossing.
 - Binnen de 45 dagen mag je een antwoord op je vraag verwachten of een toelichting waarom we je nog geen antwoord kunnen bezorgen.
- De **klachtenbehandelaar** wordt aangeduid op basis van de aard van de klacht. Vaak is dit de verantwoordelijke van de zorgvoorziening of dienstverlening.
- Periodiek worden alle **klachten geanalyseerd** om na te gaan welke acties we kunnen nemen om onze dienstverlening te verbeteren.

3. Nog steeds ontevreden?

Dan kan je ook een klacht indienen bij het Departement Zorg en Gezondheid van de Vlaamse Overheid via woonzorglijn@vlaanderen.be.