

## Geen snelle oplossing?

---

Mogelijk is jouw vraag niet onmiddellijk op te lossen. Toch zal onze medewerker zo snel mogelijk, samen met jou, zoeken naar de beste oplossing of het beste antwoord.

Als een medewerker een fout heeft gemaakt dan zal die uiteraard zo snel mogelijk worden rechtgezet.

---



### Klachtenbehandelaar

---

Je kan de klachtenbehandelaar elke werkdag contacteren:

**T** 0470 31 89 98

**E** [ann.desmet@zbrivierenland.be](mailto:ann.desmet@zbrivierenland.be)

### Of per post:

Zorgbedrijf Rivierenland  
t.a.v. Ann Desmet,  
klachtenbehandelaar  
Wilsonstraat 28  
2860 Sint-Katelijne-Waver

---

Verboden op de openbare weg te gooien.

VU: Peter Macken, algemeen directeur Zorgbedrijf Rivierenland,  
Wilsonstraat 28, 2860 Sint-Katelijne-Waver

# Opmerking? Suggestie? Klacht?

# Wij luisteren.





### Een opmerking of suggestie?

---

Onze medewerkers zetten zich dagelijks in om alle dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent of dat je een suggestie hebt om onze dienstverlening te verbeteren. Spreek dan eenvoudigweg een van onze medewerkers hierover aan. Zij nemen jouw klacht of opmerking steeds ernstig. Vaak zullen zij het snelst een antwoord kunnen geven om jouw vraag of probleem te verhelpen.

---



### Een klacht?

---

Als je een klacht hebt, meld je die best zo snel mogelijk aan een medewerker van de dienst waarover de klacht gaat. Onze medewerkers zullen de klacht onderzoeken en jou zo snel mogelijk informeren over het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven. Op die manier kunnen klachten het snelst opgelost raken.

---

Ben je toch niet tevreden met het antwoord? Of weet je niet aan wie je de klacht moet melden?

Dan kan je terecht bij de **klachtenbehandelaar**. Deze zal je binnen 5 dagen een ontvangstbevestiging sturen en je klacht grondig onderzoeken. (contactgegevens op achterzijde)

Na het onderzoek krijg je steeds een schriftelijk antwoord en dit binnen de 15 dagen na ontvangst van de klacht.

Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden, tenzij het over zware feiten gaat. Klachten over feiten die meer dan een jaar geleden zijn en klachten waarover een gerechtelijke procedure loopt kunnen ook niet behandeld worden.

---