

Hoe behandelt de ombudsdienst klachten ?

Het dossier wordt geopend

Wij sturen u een ontvangstbericht in de eerstvolgende dagen na inschrijving van uw klacht. Hierdoor weet u dat uw vraag in aanmerking is genomen. Als wij deze niet kunnen behandelen (bijvoorbeeld, omdat uw klacht niet onder onze bevoegdheid valt), wordt u onmiddellijk op de hoogte gesteld samen met de redenen hiervoor. Wij geven u voor zover mogelijk de gegevens van de juiste dienst waarnaar u zich moet richten

Duur van de behandeling

De duur om uw klacht te behandelen hangt af van de complexiteit van het dossier.

Wij vragen het standpunt van de betrokken dienst : dat kan enige tijd duren (zelfs enkele weken als er bijkomende onderzoeken worden uitgevoerd). U kan ons steeds contacteren als u wilt informeren naar de stand van zaken van uw dossier.

Behandeling van de klacht

Indien we van mening zijn dat uw klacht ongegrond is, geven wij u de redenen van deze beslissing.

Het staat u vrij om verdere stappen te zetten.

Indien wij vinden dat u gelijk hebt, zullen wij alles in het werk stellen om samen met de Kwaliteitscel deze situatie recht te zetten.