

# Iets melden?

Een suggestie, een vraag,  
een opmerking?  
Laat het ons weten.



Zorgpunt Waasland streeft naar een goede kwaliteit van zorg en ondersteuning. We vinden het belangrijk dat je tevreden bent. Jouw mening kan ons daarbij helpen. Je suggesties, vragen, klacht of feedback, hoe klein of groot ook, tonen ons de weg.

Laat het ons weten.



**ZORGPUNT  
WAASLAND**  
goed voor elkaar

[www.zorgpuntwaasland.be](http://www.zorgpuntwaasland.be)

# Jij tevreden, wij tevreden!

## Bij wie kan je terecht?

- In de eerste plaats kan je terecht **bij de medewerker** die het dichtst bij de zorg en ondersteuning staat. **Ook bij de leidinggevende of verantwoordelijke** van de dienst kan je terecht met je melding.
- **Voel je dat je nog niet geholpen bent of heb je het gevoel dat men onvoldoende naar je luistert?**  
Gebruik dan het meldingsformulier om je ontevredenheid of suggesties te verwoorden. Dit formulier vind je terug aan elk onthaal of op de website. Je ingevulde formulier geef je af aan een medewerker of deponeer je in de ideeënbus aan het onthaal.
- Binnen de 10 dagen ontvang je een schriftelijke bevestiging met informatie over het verdere verloop van je melding.

## MEER INFO

Directeur zorg: Nele De Pagie  
Kwaliteitscoördinator: Karen Vanderveken

**E-mail: [meldpunt@zpw.be](mailto:meldpunt@zpw.be)**

## Wie behandelt je melding?

De verantwoordelijke of klachtencoördinator bekijkt wie je melding onderzoekt en behandelt. Deze persoon is de behandelaar die jouw klacht of melding onderzoekt en je een antwoord of oplossing biedt. We laten je zo vlug mogelijk en zeker binnen 30 dagen schriftelijk de eventuele maatregelen of acties weten. Duurt het langer, dan houden we je tussentijds schriftelijk op de hoogte.

## Ben je nog steeds niet geholpen?

Of wil je jouw melding liever niet rechtstreeks aan de voorziening of dienst doorgeven? Dan kan je terecht bij de externe Woonzorglijn, [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be), [woonzorglijn.be](http://woonzorglijn.be). Voor klachten over thuiszorg: [thuiszorg@vlaanderen.be](mailto:thuiszorg@vlaanderen.be).

*Bij anonieme meldingen kunnen we jou niet antwoorden, dus noteer zeker je naam en telefoon of e-mail op het meldingsformulier.*