

De leden van de interne klachtencommissie zijn:

- Dhr. Van Der Stock Renaat, vertegenwoordiger van de inrichtende macht van Zonnelied (Vloerstraat 39 – 3020 Herent - 016 29 01 36)
- Mevr. Nicaes Gisèle, aangeduid door de gebruikersraad (Kweeperenboomlaan 24 – 1082 Brussel - 02 465 16 12 of 0478 32 74 56)
- Dhr. Scheurweghs Jef, aangeduid als onafhankelijke derde (Karrestraat 74 – 3020 Herent - 016 23 48 09 - jef.scheurweghs@telenet.be)

De interne klachtencommissie onderzoekt de klacht en kan hierbij de betrokken partijen horen. Binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht deelt de commissie haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en de directie van Zonnelied. Indien de leden van de interne klachtencommissie het niet eens zijn, deelt de interne klachtencommissie de verschillende standpunten mee.

Indien de interne klachtencommissie de klacht gegrond bevindt, moet Zonnelied binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel schriftelijk aan de indiener mededelen welk gevolg er aan de klacht gegeven wordt.

Indien de afhandeling van de klacht nog steeds geen voldoening schenkt, kan de indiener zich schriftelijk wenden tot de leidende ambtenaar van het VAPH.

Belangrijke informatie i.v.m. klachten

De indiener kan een klacht te allen tijde intrekken.

De cliënt kan zich te allen tijde laten bijstaan door een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

De cliënt kan deze persoon zelf aanduiden. De vertrouwenspersoon kan geen persoon zijn die een functie opneemt Zonnelied.

De klachtenprocedure staat beschreven in het kwaliteitshandboek. Je kunt het kwaliteitshandboek raadplegen via de sociale dienst of de website van de voorziening.