



SOCIALISTISCHE MUTUALITEIT VAN BRABANT

Gepubliceerd op *FSMB* (<https://www.fsmb.be>)

Onze diensten > Zorg en diensten aan huis > Hulp aan huis > Jouw mening telt!

Jouw mening telt!

Misschien heb je ideeën om onze hulpverlening te verbeteren of loopt de hulpverlening niet zoals je wenst en ben je ontevreden? Laat het ons weten, wij horen graag je mening!



Je stapt met de klacht of suggestie
altijd eerst naar de medewerker.
Geen oplossing?

Je neemt contact op met de sector-
verantwoordelijke/regio- of teamcoördinator.
Geen oplossing?



Je neemt contact op met het
provinciaal diensthoofd.
Geen oplossing?

Wanneer er binnen de dienst geen oplossing
wordt gevonden, kan je contact opnemen met
de provinciale of de nationale directie.
Geen oplossing?



Als laatste mogelijkheid kan je contact
opnemen met het Vlaams Ministerie van
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Klachtenprocedure in detail

1. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling geuit worden. Je kan je klacht bezorgen aan de medewerker of de sectorverantwoordelijke. Als je probleem niet opgelost wordt kan je bij het diensthoofd of de directie terecht. Indien gewenst kan er een beroep gedaan worden op de dienst klachtenbemiddeling. Deze dienst zal je helpen om de klachtenprocedure te doorlopen. Binnen de 3 werkdagen na ontvangst van de klacht krijg je een ontvangstbericht.
2. Na ontvangst wordt de klacht onderzocht en bezorgd aan de bevoegde medewerker die de klacht behandelt. Je krijgt binnen de 3 weken na ontvangst van de klacht een antwoord van de dienst. Indien binnen deze termijn geen oplossing gevonden wordt, wordt een stand van zaken bezorgd.
3. Je kan steeds in beroep gaan bij een hogere instantie binnen de organisatie, waarna bovenstaande procedure opnieuw doorlopen wordt. Als de hele procedure doorlopen is en er geen geschikte oplossing gevonden wordt, krijg je de mogelijkheid je te wenden tot het Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Contactgegevens

Thuiszorgcentrum

078 15 60 30, alle dagen, de klok rond bereikbaar

thuiszorgcentrum@fsmbe.be ^[1]

Thuishulp Brabant

Elenstraat 8

3270 Scherpenheuvel

013 78 52 38

Thuishulp Brussel

Ninoofsesteenweg 1142

1080 Molenbeek

02 523 46 04

Nationale directie

Sint-Jansstraat 32-38

1000 Brussel

02 515 04 13

Vlaams ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Afdeling Preventie, Eerstelijns en Thuiszorg

Ellipsgebouw

Koning Albert-II-laan 35 bus 33

1030 Brussel

02 553 35 09

eerstelijnthuiszorg@vlaanderen.be [2]

Links:

[1] <mailto:thuiszorgcentrum@fsmb.be>

[2] <mailto:eerstelijnthuiszorg@vlaanderen.be>