

De e-mail en informatie die je ons stuurt wordt vertrouwelijk behandeld.

We houden ons eraan je binnen de 3 werkdagen een antwoord te sturen.

Soms kan er - buiten onze verantwoordelijkheid om - iets mislopen tijdens de verzending, of kan de communicatie over het internet vertraging oplopen. Hou er daarom bij een dringende vraag rekening mee dat je misschien niet onmiddellijk een antwoord krijgt.

We proberen je e-mail zo zorgvuldig mogelijk te beantwoorden. Ga na of de informatie die we je geven ook echt van toepassing is op jouw situatie.

De e-mail die wij je sturen is enkel aan jou gericht. Indien je informatie ontvangt die niet voor jou bestemd is, verwijder de info dan uit je computer en verwittig de afzender van de vergissing.

Om je zo goed mogelijk te helpen, hebben de hulpverleners per afdeling regelmatig overleg in team. Enkel de medewerkers van het team zijn betrokken bij jouw vraag. Al deze hulpverleners zijn gebonden door het beroepsgeheim.

De e-mails die je ons stuurt worden tijdelijk bewaard op de computer van de medewerkers van het Algemeen Onthaal. We doen dit om je beter te kunnen helpen in het geval je opnieuw contact met ons neemt. Als je niet wil dat we jouw e-mail bewaren, laat dit dan weten.

Overeenkomstig de wet van 8 december 1992 betreffende de verwerking van persoonsgegevens heb je het recht je gegevens te raadplegen, en indien nodig, te verbeteren. Neem daarvoor contact met ons op.

Als je ons een e-mailbericht zendt, wordt je e-mailadres bekend. Denk dus na over het e-mailadres en de mailbox die je gebruikt (en wie het antwoord kan lezen). De gegevens die we van jou ontvangen dienen enkel om je de gevraagde informatie te verstrekken en worden anoniem geregistreerd.

Ben je niet tevreden over onze hulp - of dienstverlening?

Laat het ons weten.

Je kan dit rechtstreeks doen door contact op te nemen met de betrokken medewerker via e-mail, telefoon of brief. Je kan ook gebruik maken van de klachtenregeling. Die vind je op de website onder het luik 'organisatie'.