

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is Iriscare de bicommunautaire instelling van openbaar nut die bevoegd is voor de erkenning en controle van voorzieningen voor ouderen. Meer bepaald: rusthuizen, rust- en verzorgingstehuizen, service-residenties, centra voor dagopvang of centra voor dagverzorging.

Bewoners van deze erkende voorzieningen voor ouderen, hun familie, vrienden of kennissen en ook het personeel kunnen bij de dienst Geschillen en Bemiddeling terecht met vragen en klachten.

De dienst Geschillen en Bemiddeling kan u helpen als u zich in een van de volgende situaties bevindt:

- U hebt een **algemene of specifieke vraag** over een erkende voorziening voor ouderen.

De dienst beantwoordt uw vraag onmiddellijk of vraagt bijkomende informatie op en informeert u op een later moment.

- U hebt een **klacht** over een erkende voorziening voor ouderen.

We onderzoeken uw klacht. Het is mogelijk dat we u contacteren voor bijkomende informatie. De dienst Geschillen en Bemiddeling zal steeds vragen of u binnen de voorziening uw klacht reeds heeft gemeld.

Klachten kunnen anoniem en niet-anoniem onderzocht worden. De aard van de klacht maakt het soms moeilijk om de anonimiteit te garanderen. U zal daar steeds op gewezen worden.

Na afloop van de contactname met de voorziening of de inspectie ter plaatse delen we u het resultaat hiervan schriftelijk mee.

Uw vraag of klacht kunt u per e-mail richten aan bemiddeling@iriscare.brussels, per post aan Iriscare, dienst Geschillen en Bemiddeling, Belliardstraat 71 bus 2, 1040 Brussel of elektronisch via volgend telefoonnummer 02/435 64 33.

Meer informatie vindt u op <https://www.iriscare.brussels/nl/klachten/>.