Klachten

Procedure

1. Wil je een probleem voor het eerst melden, neem dan contact op via het contactformulier.
   Probleem melden
2. Heb je een probleem eerder gemeld en kreeg je geen antwoord? Is je probleem niet of onvoldoende opgelost? Dan kan je hierover een klacht indienen.
   Deze klacht kan gaan over een factuur, werken in je straat, een drinkwateronderbreking, één van onze medewerkers, de website …
   Klacht indienen
3. Je kan bemiddeling vragen via onze interne ombudsfunctie. Deze zal enkel actie ondernemen wanneer de behandeling van je dossier moeizaam verloopt.
   Meer over de interne ombudsfunctie

Hoe dien je een klacht in?

Via het formulier

Zo hebben we meteen alle nodige gegevens.

Dien hier je klacht in

Per brief

Stuur je klacht naar FARYS, Stropstraat 1, 9000 Gent.

Vermeld zeker:

- naam
- klantnummer
- telefoonnummer
- mailadres
- het meldingsnummer dat je van ons ontvangen hebt bij de eerste behandeling van je probleem
- je klacht, zo gedetailleerd mogelijk beschreven, eventueel met foto’s en documenten.

Telefonisch

Je kan onze klantendienst bereiken op het nummer 078 35 35 99.

Hou zeker de volgende zaken bij de hand:

- naam

- klantnummer
- telefoonnummer
- mailadres
- het meldingsnummer dat je van ons ontvangen hebt bij de eerste behandeling van je probleem
- je klacht, zo gedetailleerd mogelijk beschreven, eventueel met foto's en documenten.

Wat doet FARYS met je klacht?

- Binnen **10 werkdagen** beantwoorden wij je klacht.
- Duurt de verwerking van je klacht langer dan 10 dagen, dan informeren wij je over de termijn waarin we het dossier zullen afhandelen.

Wij beantwoorden klachten zowel **mondeling** als **schriftelijk**.

Niet akkoord?

Ben je van mening dat ons antwoord op je klacht in strijd is met het Algemeen Waterverkoopreglement of met de andere Vlaamse regelgeving in uitvoering van het decreet van 24 mei 2002? Neem dan contact op met de bevoegde toezichthouder:

Drinkwater	Operationeel Waterbeheer Koning Albert II-laan 20 bus 16 1000 Brussel toezichtdrinkwater@vmm.be
Afvalwater	VMM - Afdeling Ecologisch Toezicht Alfons Van de Maelestraat 96 9320 Erembodegem toezichtsanering@vmm.be

Deze aanvraag voor een behandeling van je klacht in tweede lijn, moet schriftelijk gebeuren. Documenteer je aanvraag met de nodige bewijsstukken.

Niet gevonden wat je zocht?

Contacteer ons

Storing melden?

Onze defectenlijn is 24 uur per dag, 7 dagen op 7 bereikbaar.

078 35 35 88

Waar werken wij?

Bekijk het overzicht

Op de hoogte blijven?

Bezorg ons je gegevens