

Klachtenprocedure

Ben je ontevreden of heb je een klacht?

1. Wanneer jij **ontevreden** bent, adviseren wij jou de ontevredenheid in **dialog** te brengen om zo tot een oplossing te komen

- ✓ met de betrokken hulpverlener
- ✓ met een collega van de hulpverlener
- ✓ met de leidinggevende van de hulpverlener

2. Wanneer dialoog niet mogelijk is, dialoog niet tot een oplossing leidt óf wanneer de ontevredenheid blijft aanhouden, kan je ook een **klacht** indienen.

3. Voldoet de interne klachtenprocedure niet of wens je meteen **extern een klacht** in te dienen, dan kan dit bij een aantal personen of diensten (aanmelder/consulent OCJ of JRB, kinderrechtencommissariaat, intersectorale toegangspoort, Opgroeipunt, de politie, ...).

Hoe kan je een klacht indienen?

Klachten mag je zeker mondeling aan ons kenbaar maken, maar we zullen je vragen deze ook steeds schriftelijk in te dienen.

- ✓ jij zet het zelf op papier
- ✓ Jij zet het met ondersteuning van een hulpverlener/vertrouwenspersoon op papier
- ✓ Jij zet het samen met een leidinggevende op papier

Bezorg je schriftelijke klacht aan een medewerker of dien deze in via de website.

Wat gebeurt er nu?

Elke medewerker kan jouw klacht ontvangen en zal deze bezorgen aan een leidinggevende. Wanneer je je klacht via de website indient, dan komt deze terecht bij de algemene directie en de beleidsmedewerkers.

Er zal een klachtbehandelaar worden aangesteld. Deze persoon zal jou binnen de 7 dagen na het ontvangen van de klacht contacteren en uitnodigen voor een gesprek. Onze bedoeling is om constructief met jouw klacht om te gaan en deze te zien als een kans op verbetering binnen de samenwerking, hulpverlening, ... We maken een analyse van de klacht (hoe is de klacht ontstaan, wat is er gebeurd, ...) en bekijken wat we kunnen veranderen of hoe we tot een oplossing kunnen komen.

We behandelen klachten altijd discreet en vertrouwelijk en informeren je over elke stap binnen de procedure.

