

Ben je niet tevreden? Praat erover!

Als je niet tevreden bent met onze hulp- en dienstverlening of de leefomstandigheden, of als je vindt dat we jouw rechten niet respecteren, **praat je best eerst met één van onze medewerkers:**

- een medewerker met wie je contact hebt (vb. begeleider of thuisbegeleider), of
- een leidinggevende (vb. hoofdbegeleider, teamcoördinator), of
- de verantwoordelijke van de voorziening.

Kan dat niet of vind je dat niet (meer) mogelijk, dan kan je gebruik maken van dit klachtenformulier.

Jouw klacht wordt verder onderzocht door iemand die niets te maken heeft met het probleem. Deze persoon zal jou regelmatig op de hoogte houden. We hopen dat je zo opnieuw vertrouwen kan krijgen in onze werking. Zo kunnen wij ook leren uit onze fouten.

Een klacht indienen hoeft je niet alleen te doen!

Je kan altijd iemand anders vragen om je hier bij te helpen. Deze persoon kies je zelf: een vriend, familie, een hulpverlener die niets te maken heeft met je klacht,... Dit is jouw **steunpersoon**. Hij kan jou helpen met het invullen van het klachtenformulier en je in al je contacten over jouw klacht bijstaan.

Hoe dien je een klacht in?

Om een klacht in te dienen moet je twee dingen doen:

- 1) Vul het klachtenformulier op de volgende pagina helemaal in.**
Vergeet zeker je naam en adres niet en (indien van toepassing) die van jouw steunpersoon!
- 2) Bezorg het klachtenformulier aan onze voorziening.** Dat kan je op verschillende manieren doen.
 - **Persoonlijk** afgeven aan de verantwoordelijke of een medewerker van onze voorziening.
 - Per **mail** aan: Goedele.Plovie@emmaus.be
 - Per **post** aan: Goedele Plovie, Korte Sint-Annastraat 4, 2000 Antwerpen

- ➔ Binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht krijg je een eerste bericht van ons.
- ➔ Ten laatste 30 dagen na ontvangst van de klacht stellen we je een oplossing voor.

Je kan ook contact opnemen met Opgroeipunt. Dat is gratis en kan op volgende manieren:

- op het telefoonnummer 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)
- via het online contactformulier (opgroeien.be/opgroeipunt)
- per brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Je kan er terecht met al je vragen en klachten over Bijzondere Jeugdzorg. Opgroeipunt is er voor kinderen, jongeren en ouders.

Naam:

.....

Adres en telefoon waar we je kunnen bereiken:

- Straat + Huisnummer:
- Postcode + Gemeente:
- Telefoonnummer:

Ik heb een steunpersoon aangeduid: JA / NEE

- Naam steunpersoon:
- Adres en telefoon waarop steunpersoon te bereiken is:
 - Straat + Huisnummer:
 - Postcode + Gemeente:
 - Telefoonnummer:

Waar ben ik ontevreden over?

- Betrokken voorziening of deelwerking:
- Beschrijving van de feiten en omstandigheden:

- Wat is al gedaan om tot een oplossing te komen?

- Welke oplossing verwacht ik?

Datum indienen: .../.../20....

Handtekening indiener: