

ONGENOEGENS OF KLACHTEN ?

beste jongere,
beste ouders,

Tijdens de begeleiding proberen we om zo goed mogelijk met jou samen te werken. Toch kan het gebeuren dat je je op een bepaald moment niet begrepen voelt, het gevoel hebt te weinig informatie of inspraak te krijgen, je recht op privacy of het beroepsgeheim lijkt geschonden te worden, enz....

Natuurlijk stellen we alles in het werk opdat deze situatie zich niet zou voordoen. Mocht dit echter toch zo zijn, dan zijn er voor jou tal van mogelijkheden om dit aan te kaarten:

- ✓ **BINNEN** de organisatie
 - Het beste is natuurlijk dat je rechtstreeks de persoon aanspreekt door wie je je tekort gedaan voelt. Als je een gesprek met de betrokken perso(o)n(en) niet ziet zitten, spreek dan één van de andere begeleiders aan. Het team zal zeker tijd vrij maken om stil te staan bij jouw klacht en wat er aan kan gedaan worden.
 - Heb je toch het gevoel bij geen enkele begeleider gehoor te vinden, dan kan je je wenden tot de coördinator van jouw afdeling.
 - Wil je graag ondersteuning tijdens de behandeling van jouw ongenoegen of klacht, dan kan je beroep doen op een neutraal persoon binnen de organisatie via klachten@xplo.be.
 - Biedt ook dit geen aanvaardbare oplossing, dan kan je aankloppen bij de (campus)directie.
- ✓ **BUITEN** de organisatie
 - Je kan ook steeds contact opnemen met de consulent van het OCJ of de Jeugdrechtbank.
 - Zoek je het liever wat verderop, dan zijn er tal van andere diensten bij wie je een luisterend oor kan vinden zoals CLB, Opgroeipunt, JAC, enz.
 - Bij criminele feiten kan je altijd terecht bij de Federale Politie.

Je vindt onze visie inzake klachtenbeleid, samen met alle nodige mailadressen en telefoonnummers op onze website www.xplo.be. Heb je geen toegang tot internet, dan kan je hier samen met jouw begeleider de nodige telefoonnummers noteren:

- naam & telefoonnummer afdeling :
- naam & telefoonnummer coördinator:
- naam & telefoonnummer (campus)directie:
- naam & telefoonnummer consulent:
- externe diensten:
Opgroeipunt (078 170 000), Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (1712), tZitemzo (09 233 65 65)

vriendelijke groet,
de directie

maatschappelijke zetel:

Blinde-Rodenbachstraat 23, 8800 Roeselare
BE76 7330 6906 0895

www.xplo.be
info@xplo.be

051 22 21 44
0791.661.342