

OVER ONGENOEGENS EN KLACHTEN



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

1. 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.

2. 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. Deze neutrale persoon is de beleidsmedewerker die deel uitmaakt van het directieteam en jou verder zal begeleiden doorheen de behandeling van jouw klacht. Deze persoon zal jouw contacteren binnen de drie dagen na ontvangst van jouw klacht.

3. Heb je toch het gevoel bij geen enkele begeleider gehoor te vinden, dan kan je je wenden tot de coördinator van jouw afdeling.

4. 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.

5.

6.

7.

WEET ook nog dat ...



... we ons ertoe verbinden om een klacht binnen een termijn van 14 dagen te behandelen. De timing voor de afhandeling ervan is afhankelijk van de complexiteit van de klacht.



... je altijd recht heb op een vertrouwenspersoon. Deze persoon mag je zelf kiezen en kan een vriend(in) zijn, een familielid of een goeie kennis. In ieder geval iemand die je vertrouwt. Meer informatie hierover vind je op onze website (zie onder).



... je een meer uitgebreide visie inzake klachtenbeleid, samen met alle nodige mailadressen en telefoonnummers op onze website kan vinden (www.xplo.be/participatieensamenwerking)

BELANGRIJKE contactgegevens:

- naam & telefoonnummer afdeling :
- naam & telefoonnummer coördinator:
- naam & telefoonnummer neutraal persoon:
- naam & telefoonnummer (campus)directeur:
- naam & telefoonnummer consulent:
- externe diensten:
 - *Opgroeipunt* : 078 170 000
 - *Vertrouwenscentrum Kindermishandeling* : 1712
 - *'tZitemzo* : 09 233 65 65



maatschappelijke zetel:

Blinde-Rodenbachstraat 23

8800 Rumbeke-Roeselare

051 22 21 44 info@xplo.be www.xplo.be