

VZW MARTENS-SOTTEAU: BEN JE ONTEVREDEN?

We doen ons best om kinderen, jongeren en hun gezinnen zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het zijn dat je over iets ontevreden bent. Dit kan gaan over de leefomstandigheden, het aanbod, de aanpak of werkwijze, bepaalde rechten die niet werden gerespecteerd, enz.

We nemen dit ernstig en zien het als een middel om onze kwaliteit steeds te verbeteren. Laat het ons weten als je ergens niet tevreden over bent.

- **De eerste stap hierin is praten met de betrokken begeleider.**
- **Lukt dit niet, dan kan je terecht bij de teambegeleider of bij de verantwoordelijke van de dienst.**



Dagcentrum De Pedaal
Pijndersstraat 30 - 9000 Gent
Tel: 09 233 66 13



Dagcentrum Letha
Willem Blanckestraat 29 - 9050 Ledeberg
Tel: 09 231 90 21



Contextbegeleiding Sigma
Meerhoutstraat 49 - 9041 Oostakker
Tel: 09 255 90 17



Begeleidingstehuis Martens-Sotteau
(Huis 1, Huis 2, Huis 3, kamertraining en CBAW)
Meerhoutstraat 49 - 9041 Oostakker
Tel: 09 255 90 10

- Als je meent dat er niet naar jou wordt geluisterd door de begeleider of teambegeleider of je wenst niet in gesprek te gaan met hen dan kan je een **klacht indienen**.

Hoe kan je dit doen?

- ✓ Schriftelijk: door het klachtenformulier in te vullen en op te sturen t.a.v. de directie naar Meerhoutstraat 49 te 9041 Oostakker
- ✓ Elektronisch: door op de website het klachtenformulier in te vullen, dat automatisch wordt verstuurd naar volgend e-mailadres: klacht@martens-sotteau.be
- ✓ Telefonisch of mondeling: via een persoonlijk gesprek met de directeur Sophie Jacobs, bereikbaar op tel: 09 255 90 10

Indien je het moeilijk vindt om je klacht neer te schrijven dan kan je hierbij ondersteuning krijgen door een medewerker van Martens-Sotteau of een vertrouwenspersoon.

Meer info over wie een vertrouwenspersoon kan zijn vind je op:
<https://www.ouderspunt.be/rechtenplichten>

Je kunt met klachten over de organisatie ook terecht bij:

- Opgroeipunt: tel: 078/17 00 00
Voor meer info: www.opgroeien.be/opgroeipunt
- Awel (voor kinderen en jongeren) op het gratis nummer 102 of brievenbus@awel.be
Voor meer info: www.awel.be
- Kinderrechtencommissariaat: tel: 02/552 98 00
Voor meer info: www.kinderrechtencommissariaat.be

Behandeling van je klacht:

- De klacht komt toe bij de directie.
- De verdere afhandeling van je klacht gebeurt in samenwerking met de kwaliteitsmedewerker.
- Er wordt contact met je opgenomen binnen 8 dagen. We bekijken of we je klacht kunnen aanvaarden en bespreken met je hoe we verder aan de slag gaan.
- Er wordt een onderzoeksprocedure gestart, waarbij alle betrokken partijen individueel worden gehoord.
- Binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht, krijg je een voorstel tot oplossing.

VZW MARTENS-SOTTEAU: KLACHTENFORMULIERⁱ

Je gegevens								
Afdeling (duid aan):	H1	H2	H3	KT	CBAW	Pedaal	Letha	Sigma
Naam:								
Straat en nummer:								
Postcode:								
Woonplaats:								
Telefoon/gsm:								
Wanneer ben je op dit nummer te bereiken:								
E-mail:								

Waarover ben je ontevreden? (Beschrijf de feiten en de omstandigheden)
.....
.....
.....
.....
.....

Wat is er al gedaan?
.....
.....
.....
.....
.....

Wat verwacht je dat wij ondernemen?
.....
.....
.....
.....
.....

INDIEN ONDERSTEUND DOOR MEDEWERKER/VERTROUWENSPERSOON:
Naam en handtekening:
Datum:

ⁱTer info: dit document wordt binnen vzw Martens-Sotteau bewaard op een digitale server, voor een periode van 5 jaar. Dit kan worden ingekeken door de directie en de teamverantwoordelijke van de afdeling waarover deze klacht gaat.