

VZW MARTENS-SOTTEAU: HEB JE EEN KLACHT?

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. 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 mee bent. Dit kan op verschillende manieren.

- Praten met de betrokken begeleider is altijd de eerste stap.
- Lukt dit niet, dan kan je terecht bij de (team)begeleider of bij de verantwoordelijke van de dienst.
- Indien je het gevoel hebt dat er niet naar jou wordt geluisterd en/of als je vindt dat er iets in de afdeling/organisatie moet veranderd worden kan je op papier een klacht formuleren. Je kan en mag een medewerker vragen je hierbij te helpen.
Hoe kan je dit doen?
 - ✓ Door een klachtenformulier in te vullen en deze aan de medewerker te geven.
 - ✓ Door op de website een klachtenformulier in te vullen, die automatisch wordt verstuurd naar volgend e-mailadres: klacht@martens-sotteau.be.
 - ✓ Door een brief te richten aan de betrokken afdeling. Zie hieronder de contactgegevens:



Begeleidingstehuis Martens-Sotteau

Contact: Sophie Jacobs
Meerhoutstraat 49 - 9041 Oostakker
Tel: 09 255 92 10



De Pedaal

Contact: Rika Debusschere
Pijndersstraat 30 - 9000 Gent
Tel: 09 233 66 13



Sigma

Contact: Leen Vierstraete
Meerhoutstraat 49 - 9041 Oostakker
Tel: 09 255 90 17



Dagcentrum Letha

Contact: Valérie Samsoen
Willem Blanckestraat 29 - 9050 Ledeberg
Tel: 09 231 90 21

Klachtenregels:

- we behandelen klachten zo snel mogelijk
- 6 dagen na ontvangst mag je reactie verwachten dat we jouw klacht hebben ontvangen
- binnen de 30 dagen wordt een antwoord gegeven op je klacht

Je kunt met klachten over de organisatie ook terecht bij:

- 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

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 gaat je klacht?
<input type="checkbox"/> Gebouw/inrichting
<input type="checkbox"/> Maaltijden
<input type="checkbox"/> Regels en afspraken/huisregels
<input type="checkbox"/> Begeleiding
<input type="checkbox"/> Rechten van de cliënt
<input type="checkbox"/> Resultaten hulp en/of dienstverlening
<input type="checkbox"/> Andere
.....
.....

Wat is je klacht?
.....
.....
.....
.....
.....

Heb je al iets geprobeerd ?
.....
.....
.....
.....
.....

Welke oplossing stel je voor?
.....
.....
.....
.....
.....

INDIEN ONDERSTEUND DOOR MEDEWERKER:
Naam medewerker:
Datum

Klachtenformulier schriftelijk ontvangen op:

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.