

KLACHTENREGELING

Bent u niet tevreden met onze ondersteuning of begeleiding? Laat het ons weten

Praat in de eerste plaats met de straathoekwerker waar u contact mee hebt, of met één van zijn of haar collega's die u vertrouwt of wend u tot de projectcoördinator. Problemen los je meestal het snelst en gemakkelijkst op door rechtstreeks te praten met de mensen die ermee te maken hebben. Kan dat niet of vindt u dat niet mogelijk, aarzel dan niet gebruik te maken van de klachtenprocedure. De klachtenregeling is geïnspireerd op die geldig binnen de CAW's. De regeling laat onder meer toe dat mensen die niet rechtstreeks betrokken zijn bij het probleem uw klacht zullen behandelen en samen met u naar een oplossing zoeken. Zo willen we ervoor zorgen dat u vertrouwen behouden blijft en dat wij lessen trekken uit onze fouten of uw ervaringen.

Waarom een klacht indienen?

- ° om iets recht te laten zetten
- ° om zelf beter geholpen te worden
- ° om ervoor te zorgen dat andere straatbewoners in de toekomst beter zullen geholpen worden

Een klacht wordt aanvaard als

- ° ze voorzien is van uw naam en adres. Anonieme klachten kunnen niet.
- ° ze ingediend is ten laatste één jaar na de feiten of betwiste beslissing .
- ° ze nog niet in behandeling is, tenzij er nieuwe feiten zijn. ° ze niet bij een rechtbank ingediend is.
- ° Ze gaat u rechtstreeks aan en moet volgen uit een feit of een beslissing die een negatief gevolg heeft voor u.

Een klacht indienen hoeft u niet alleen te doen

U mag altijd beroep doen op een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon kiest u zelf (een vriend, vriendin, familielid, een sociale werker buiten Straatverplegers, ...) Uw vertrouwenspersoon mag u in alle contacten over uw klacht bijstaan.

Hoe dient u een klacht in?

1. U dient bij de directie een klachtenformulier in. Tijdens zijn werkuren heeft elke straathoekwerker minstens één klachtenformulier bij zich en is verplicht u dat te geven op simpel verzoek. Als u hulp nodig hebt bij het invullen van het formulier, mag u de directie om hulp vragen. Het telefoonnummer van de directie is 02 502 19 35 gedurende

de werkuren. Indien niemand antwoordt kunt u een bericht achterlaten op het antwoordapparaat, 24 uren op 24 beschikbaar.

2. U stuurt het klachtenformulier op naar de directie, Gheudestraat 24-25, 1070 Anderlecht.

3. De directie of een bemiddelaar zal u contacteren. 4. Binnen de 8 weken krijgt u een formulier terug met een voorstel tot oplossing.

Wat als je dan nog niet tevreden bent?

1. als de oplossing van de directie u niet zint of als de directie vindt dat ze uw klacht niet moet behandelen en u daar niet mee akkoord bent, kunt u de klacht opnieuw indienen bij het bestuursorgaan van de organisatie. Daartoe zal bij het antwoord van de directie het adres van de bestuurder staan die u klacht zal opvolgen.

2. binnen de maand na het antwoord van de directie moet u een brief, samen met een kopie van uw oorspronkelijke klacht en het antwoord van de directie, naar de raad van bestuur sturen. In de brief moet u motiveren waarom u niet tevreden bent met de oplossing van de directie.

3. Binnen de 8 weken zal de bestuurder u opnieuw contacteren en bezorgt u het klachtenformulier met een antwoord.

Er is nog een mogelijkheid...

1. Indien het antwoord van de bestuurder niet volstaat mag u opnieuw een klacht indienen bij de bevoegde dienst van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Daarom zal op het antwoord van de bestuurder het adres van deze dienst vermeldt staan.

2. Binnen de maand volgend op het antwoord van de bestuurder, stuurt u een brief naar deze dienst met kopie van uw oorspronkelijke klacht. In de brief moet u vermelden waarom u niet tevreden bent met de oplossing voorgesteld door de vzw Straatverplegers.

3. De bevoegde dienst zal terug contacteren en bezorgt u een eindadvies.

4. De directie zal u laten weten wat ze met het advies van de bevoegde dienst zal doen. De directie kan enkel van het advies afwijken als zij dit schriftelijk uitlegt.

Als de interne procedure niet mogelijk is voor de gebruiker of als ze niet eerlijk lijkt, kan die altijd een klacht indienen bij de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Deze klacht kan worden ingediend per brief (Belliardstraat 71/1 te 1040 Brussel) of met de volgende link:

<https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>.

KLACHTENFORMULIER

In te vullen door de directie

□□/□□/□□□□ Datum ontvangst klacht

□□□□□□ Volgnummer

In te vullen door de straatbewoner

Naam indiener (straatbewoner).....

Adres (plaats) en telefoon waar de straatbewoner te bereiken is

Straat (plaats):Huisnummer:

Postcode: Gemeente :

Telefoonnummer:

Ik heb een vertrouwenspersoon aangeduid : JA of NEEN (omcirkel)

Naam vertrouwenspersoon:.....

Adres en telefoonnummer waar de vertrouwenspersoon te bereiken is

Straat (plaats):Huisnummer:

Postcode:.....Gemeente:.....

Telefoonnummer:

Wat klaag ik aan? (beschrijving feiten en datum, omstandigheden):

.....
.....
.....
.....
.....

Wat werd reeds gedaan om tot een oplossing te komen?

.....
.....
.....

Welke oplossing verwacht ik?

.....
.....
.....

Datum indienen:.....

Handtekening indiener:.....