

KLACHTENPROCEDURE

Het Afstammingscentrum zet zich dagelijks in om u een zo goed mogelijke en bevredigende dienstverlening te bieden. Uw trajectbegeleider wil u professioneel en respectvol bijstaan en zo, binnen de mate van het mogelijke, aan uw verwachtingen voldoen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de geboden dienstverlening en bijstand. We staan steeds open voor feedback en een open communicatie daarover. Laat ons dat dan vooral ook weten zodat we daaruit kunnen leren en onze dienstverlening kunnen verbeteren. In geval van ongenoegens en klachten kiest u zelf hoe u dit wil doen. Verschillende wegen zijn hier mogelijk.

- Het is altijd goed om **(beginnend) ongenoegen** al van bij het begin te uiten en niet te laten escaleren. U kan daarmee steeds bij uw trajectbegeleider terecht.
- Indien het gaat om een **ontevredenheid** met onze dienstverlening of aanbod, kan u hierover een **gesprek** vragen met de direct betrokken teamleden. U kan dit doen op de wijze die voor u het best werkt: telefoon, mail, brief, whatsapp... Het probleem kan dan eventueel snel verholpen of uitgepraat worden. U kan ook de coördinator hierover aanspreken. De inhoud hiervan wordt niet opgenomen in het klachtenregister, maar wel in uw persoonlijk dossier.
- Wanneer het een **ernstig of voortdurend ongenoegen** betreft, of wanneer u vindt dat met uw feedback niets gebeurde, kan u ook formeel een **klacht** indienen bij het Afstammingscentrum. Dit wordt gericht aan de coördinator, Ankie Vandekerckhove, en we proberen dan zo snel mogelijk een afdoend antwoord of gepaste oplossing te voorzien.
Tel.: van maandag tot donderdag: 0472/846 426
Mail: ankie@afstammingscentrum.be
Per brief aan het Afstammingscentrum, Slachthuisstraat 9, 9000 Gent.
De inhoud van een klacht en de behandeling ervan wordt bij het Afstammingscentrum geregistreerd. Dit wordt niet meegedeeld aan derden, maar kan dienen voor de eigen werking rond kwaliteit.
- We begrijpen ook dat u met uw klacht uitgerekend niet bij ons terecht wil en eerder een andere instantie wil aanspreken. Richt u dan tot Opgroeipunt, het meldpunt van het Agentschap Opgroeien.
Tel: 078/170 000, elke werkdag van 8 tot 120 u.,
Via het online formulier op opgroeien.be/opgroeipunt
Per brief aan het Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.
- Mocht u ook daar vinden dat uw klacht niet naar genoegens werd behandeld, kan u verder nog contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst.
Tel: 1700
Mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be



UW GEGEVENS

Naam:

Adres:

Tel/gsm:

Mail:

Datum:

KLACHT GERICHT AAN:

UW KLACHT:

Hieronder kan u aangeven waarover u ontevreden bent, wie daarbij betrokken is, wat u van het Afstammingscentrum verwacht. Hoe meer details en info u kan geven, hoe beter wij de opvolging kunnen doen. U kan bij dit formulier ook documenten toevoegen.