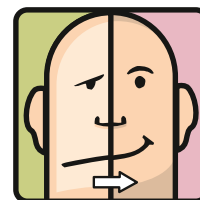




## KLACHTENFORMULIER GEBRUIKER

### IN TE VULLEN DOOR DE DIRECTIE

/   /     **DATUM ONTVANGST KLACHT**  
  /      **VOLGNUMMER KLACHT**



### IN TE VULLEN DOOR DE GEBRUIKER

Naam indiener (gebruiker/cliënt):  
.....

**Adres en telefoon waar de gebruiker te bereiken is:**

Straat: .....

Huisnummer: ..... Postcode: .....

Gemeente: .....

Telefoonnummer: .....

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

Straat: .....

Huisnummer: ..... Postcode: .....

Gemeente: .....

Telefoonnummer: .....

**Wat klaag ik aan (beschrijving feiten, omstandigheden):**

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

**Naam betrokken deelwerking:**

.....

**Wat werd reeds gedaan om tot een oplossing te komen:**

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

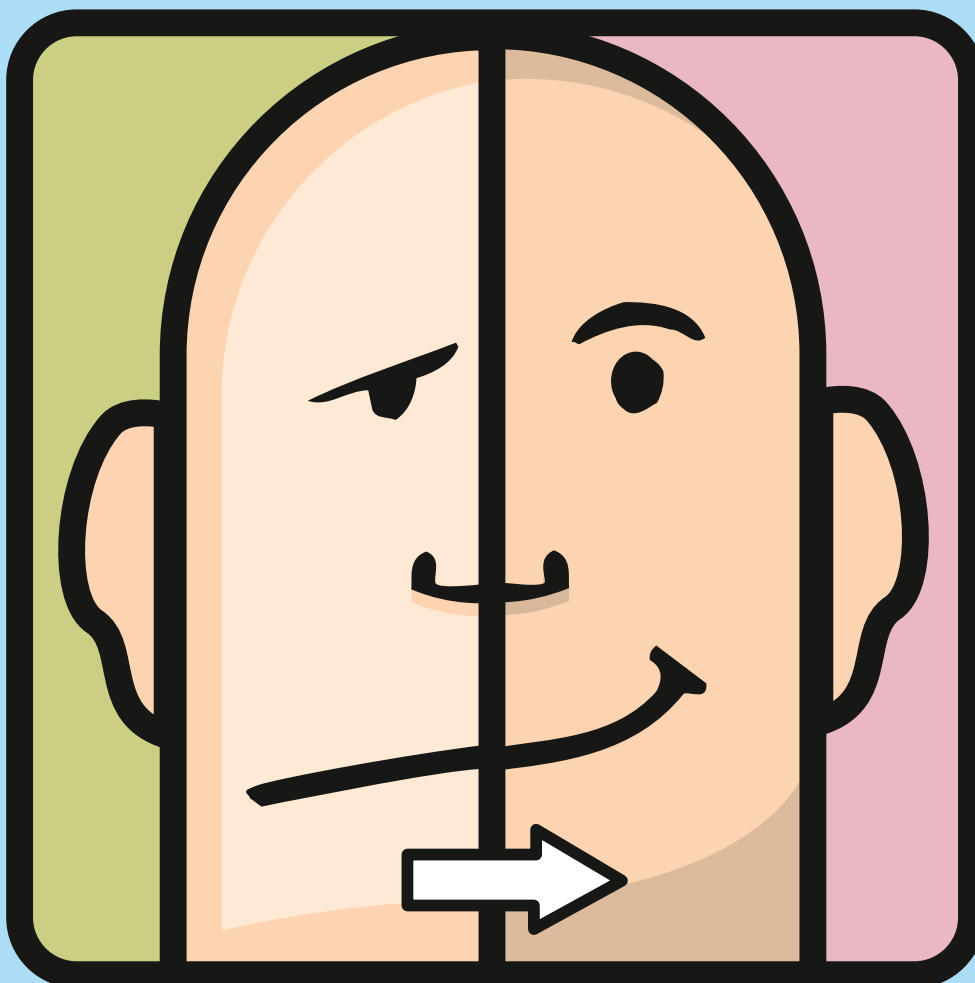
**Welke oplossing verwacht ik:**

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

Datum indienen: .....

Handtekening indiener: .....

# KLACHTENREGELING



## **BENT U NIET TEVREDEN MET ONZE HULP- OF DIENSTVERLENING? LAAT HET ONS WETEN.**

Praat in de eerste plaats rechtstreeks met de medewerker waar u contact mee heeft, of met zijn directe overste. Problemen lost men meestal het snelst en makkelijkst op door rechtstreeks te praten met de mensen die er mee te maken hebben. Kan dat niet of vindt u dat niet mogelijk? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling. Bij alle CAW's over heel Vlaanderen en Brussel geldt dezelfde klachtenregeling. Mensen die niet rechtstreeks betrokken zijn bij het probleem zullen uw klacht behandelen en samen met u naar een oplossing zoeken. Zo willen we ervoor zorgen dat u opnieuw vertrouwen krijgt in ons centrum en kunnen wij als organisatie leren 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 cliënten in de toekomst beter zullen geholpen worden

## **EEN KLACHT WORDT AANVAARD**

- als u uw naam en adres bekend maakt. Zonder een naam en adres behandelen wij geen klachten!
- én ze ten laatste een jaar na de afsluiting van de hulp wordt ingediend of natuurlijk ook vroeger
- én ze nog niet in behandeling is, tenzij er nieuwe feiten zijn
- én ze niet bij een rechtbank ingediend is

## HOE DIENT U EEN KLACHT IN?

1. Een klacht kan u mondeling of schriftelijk indienen bij de directeur van het CAW of zijn afgevaardigde. Als u uw klacht mondeling wil indienen, belt u gewoon tijdens de kantooruren naar het centrale secretariaat van het CAW en vraagt u een afspraak met de directeur. Als u uw klacht schriftelijk wil indienen vragen we u dit te doen met het formulier in deze folder. Als u **hulp** nodig hebt bij het invullen van het formulier, mag u de directie ook om hulp vragen. Zij kunnen ook voor een tolk zorgen. Het formulier mag u in het Nederlands, Frans of Engels invullen. Het telefoonnummer en het adres van de directie vindt u in deze folder.
2. Als u uw klacht op papier hebt gezet, stuurt u dat op naar de directie of u geeft het af op de dienst waar u contact mee heeft.
3. De directie of een bemiddelaar zal u contacteren. Mogelijk zal de directie of de bemiddelaar één of meerdere gesprekken organiseren.

4. **Binnen de 10 weken** krijgt u een brief terug met een voorstel tot oplossing.

## WAT ALS U DAN NOG NIET TEVREDEN BENT?

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 de **Vlaamse Ombudsdienst**. Deze dienst werkt bij het Vlaamse Parlement en behandelt klachten over overheidsdiensten en diensten die door de overheid gesubsidieerd worden.

## 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, geestelijke of een hulpverlener van buiten het CAW, ...). Uw vertrouwenspersoon mag u in al uw contacten over uw klacht met het CAW bijstaan.

**"VOOR MEER INFORMATIE, HULP BIJ HET INVULLEN OF VOOR HET VERZENDEN VAN HET KLACHTENFORMULIER VINDT U HIERONDER HET ADRES EN TELEFOONNUMMER VAN HET CAW."**

**"POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS, DE L'AIDE POUR REMPLIR OU POUR ENVOYER LE FORMULAIRE DE PLAINTÉ, VOUS TROUVEREZ SUR CE DOCUMENT L'ADRESSE ET LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU CAW."**

**"FOR MORE INFORMATION, HELP WITH FILLING IN THE COMPLAINTS FORM OR SENDING IT, PLEASE FIND BELOW THE ADDRESS AND PHONE NUMBER OF THE CAW."**

VERTALING UIT HET NEDERLANDS

## VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOTRE AIDE OU DE NOS SERVICES ? FAITES-LE NOUS SAVOIR.

En premier lieu, adressez-vous directement à votre assistant(e)-social(e) habituel(le), ou à son supérieur direct. En général, on résout les problèmes au plus vite et le plus facilement en parlant directement aux personnes concernées. Cela ne va pas ou cela vous paraît impossible? Dans ce cas, vous pouvez faire usage du règlement de plaintes. La même procédure de règlement de plaintes est suivie dans tous les CAW en Flandre ou à Bruxelles. Des personnes non concernées directement par le problème traiteront votre plainte et chercheront avec vous la meilleure solution. De cette façon, nous espérons rétablir la confiance dans notre centre et nous pourrions, comme organisation, apprendre de nos fautes ou de votre expérience.

## POURQUOI PORTER PLAINTÉ ?

- pour apporter une rectification
- pour être mieux aidé
- pour que d'autres clients soient mieux aidés dans l'avenir

## UNE PLAINTÉ EST ACCEPTÉE

- si vous communiquez votre nom et adresse. Nous ne traitons pas de plainte sans nom ni adresse!
- et si elle est introduite au plus tard une année après la prestation d'aide ou, évidemment, plus tôt
- et si elle n'est pas en cours de traitement, à moins que de nouveaux faits se présentent
- et si elle n'est pas déposée auprès d'une cour de justice

## COMMENT PORTER PLAINTE?

1. Vous pouvez porter plainte oralement ou par écrit auprès du directeur du CAW ou auprès de son délégué. Si vous désirez porter plainte oralement, il vous suffit de téléphoner pendant les heures de bureau au secrétariat central du CAW et de demander un rendez-vous avec le directeur. Si vous préférez porter plainte par écrit, nous vous demandons de le faire à l'aide du formulaire que vous trouvez dans ce dépliant. Si vous avez besoin **d'Aide** pour compléter le document, vous pouvez vous faire aider par la direction. Elle peut au besoin prévoir un interprète. Vous pouvez compléter le formulaire en néerlandais, français ou anglais. Vous trouverez le numéro de téléphone et l'adresse de la direction dans ce dépliant.
2. Dès que vous avez formulé votre plainte, vous envoyez le document à la direction ou vous le remettez au service avec lequel vous êtes en contact.
3. La direction ou un médiateur prendra contact avec vous. Il

n'est pas exclu que la direction ou le médiateur fixe un ou plusieurs rendez-vous.

4. Une lettre avec une proposition de solution vous parviendra **dans les dix semaines.**

## ET SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT?

Si la solution de la direction ne vous convient pas ou si la direction estime ne pas devoir traiter votre plainte et que vous ne soyez pas d'accord, vous pouvez à nouveau porter plainte auprès du **Vlaamse Ombudsdienst**. Ce service dépend du Département flamand et traite les plaintes en rapport avec les services publics et les services subsidiés.

## VOUS POUVEZ VOUS FAIRE AIDER.

Vous pouvez toujours faire appel à **une personne de confiance**. Cette personne, vous la choisissez vous-même (un ami, une amie, un membre de la famille, religieux ou aide non lié au CAW, ...). Votre personne de confiance peut vous assister dans tous vos contacts concernant votre plainte.

VERTALING UIT HET NEDERLANDS

## NOT SATISFIED WITH OUR HELP OR SERVICES? PLEASE LET US KNOW!

First, you should talk to the social worker you are in contact with or his/her direct superior. The easiest and fastest way to solve a problem is to talk directly to the people involved. If that is not possible or you do not think it is appropriate, then you can use the Complaints Handling System. All CAW's all over Flanders and Brussels have the same system for dealing with complaints. People who are not directly involved in the problem will deal with your complaint and look for a solution. We want to make sure that you can start to trust our centre again and we want to learn from our mistakes or your experience.

## WHY FILE A COMPLAINT?

- to rectify a problem
- to get better help
- to make sure other clients receive better help in the future

## COMPLAINTS WILL BE ACCEPTED IF

- they contain your name and address.  
Anonymous complaints will not be accepted!
- AND they are filed no later than one year after the service was rendered.
- AND they are not already being dealt with, unless new elements have arisen.
- AND they have not yet been filed with a court.

## HOW TO FILE A COMPLAINT?

1. A complaint may be filed in writing or verbally with the CAW management (director or deputy). If you wish to file your complaint verbally, simply telephone the general office telephone number of the CAW and ask for a meeting

with the director. If you wish to file your complaint in writing, we kindly request that you use the form provided in this leaflet. If you need **help** with filling in the form, you may ask the management for help. They can also provide a translator if necessary. You may fill in the form in Dutch, French or English. You will find the telephone number and the address of the management in this leaflet.

2. When you have written out your complaint, send this to the management or hand it over to the service you are in contact with.
3. Management or a mediator will contact you. Possibly, the director or the mediator will organise one or more conversations with you.
4. **Within ten weeks** you will receive a written reply with a suggested solution.

## WHAT IF YOU ARE STILL NOT SATISFIED?

If the solution proposed by the management is not acceptable to you, or if the management thinks it should not address the complaint and you disagree, you can file your complaint with the **Vlaamse Ombudsdienst**.

This service works for the Flemish Parliament and deals with complaints about civil services or services subsidised by the Flemish authorities.

## YOU DO NOT HAVE TO FILE YOUR COMPLAINT ALONE.

You can always turn to **a trusted representative**. This person is someone you can choose and may be a friend, a relative, a priest, a social worker from outside the CAW, ... Your trusted representative can help you with all contacts concerning this complaint.