

Klachten

Pleegzorg Provincie Antwerpen vindt het belangrijk om van alle betrokkenen -pleegzorgers, ouders en pleegkinderen of pleeggasten- te horen hoe zij de werking van onze organisatie ervaren. Waar zijn jullie tevreden over? Wat kan beter? Jouw ervaring helpt ons om de kwaliteit van onze dienstverlening te evalueren en waar nodig te verbeteren.

We streven altijd naar een goede samenwerking maar toch kunnen er soms meningsverschillen of misverstanden ontstaan of heb je vragen of bedenkingen bij onze manier van werken. Laat dan zeker van je horen. Soms volstaat een goed gesprek met je begeleider om weer op eenzelfde golflengte te geraken. Ook bedenkingen rond de administratieve begeleiding kun je bespreken met je begeleider. Zij zal je opmerkingen doorgeven aan de betrokken administratieve medewerker. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de administratie van je cluster. Samen wordt dan naar een passende oplossing gezocht.

Geraak je er met je begeleider niet uit, dan kan je bij je begeleider een gesprek aanvragen met de clusterverantwoordelijke of je kan zelf contact opnemen met de clusterverantwoordelijke. Deze zal naar je bedenkingen luisteren en nagaan wat eraan gedaan kan worden en hoe we terug samen verder kunnen. Ben je niet tevreden over de afhandeling van je vraag of bedenking, dan kan je klacht neerleggen.


Wat gebeurt na het indienen van een klacht?

- ✓ Je klacht wordt officieel geregistreerd en de directie van Pleegzorg Provincie Antwerpen wordt hiervan steeds op de hoogte gebracht.
- ✓ De verantwoordelijke neemt binnen de 14 dagen contact met je op en bezorgt je een schriftelijke ontvangstbevestiging van je klacht.
- ✓ De verantwoordelijke zet daarna de nodige stappen om je klacht te onderzoeken met alle betrokkenen en houdt je tijdens het behandelen van je klacht op de hoogte.
- ✓ Indien er tijdens de behandeling van de klacht geen vooruitgang meer gemaakt wordt, kan zowel de verantwoordelijke die de klacht behandelt als de indiener van de klacht vragen dat de directie betrokken wordt in de gesprekken.
- ✓ Na het onderzoek bespreekt de verantwoordelijke de gezette stappen en de bevindingen. We lichten toe tot welke maatregelen je klacht heeft geleid om onze werking te verbeteren. Je krijgt steeds een schriftelijke toelichting over de afhandeling van je klacht.
- ✓ Ben je ontevreden over de manier waarop je klacht is behandeld, dan kan je terecht bij de JO-lijn.

JO-lijn

De JO-lijn is een luisterlijn van Jongerenwelzijn voor jongeren en volwassenen in pleegzorg, ouders, pleegzorgers en voor iedereen met vragen over de hulpverlening. Je kan er terecht voor informatie of advies of met een klacht over de werking van Jongerenwelzijn. Samen met de medewerker van de JO-lijn wordt er gezocht welke stappen je het best zet om een antwoord op je vragen te krijgen.

Contact

 0800/900 33

 JO-lijn
Koning Albert II-laan 35 - bus 32
1030 Brussel

 jolijn@jongerenwelzijn.be