



Wij willen de kwaliteit van onze begeleiding en samenwerking optimaal afstemmen op je vragen en wensen!

Hoe kunnen we hier samen voor zorgen?

Ben je tevreden of niet tevreden? Laat het ons weten!

Je mening over onze hulpverlening is voor ons van groot belang.

Onze medewerkers vinden het belangrijk om een goede hulpverlening aan te bieden aan alle betrokkenen in pleegzorg: , pleegzorgers, ouders, kinderen, jongeren en volwassenen.

Meedelen wat goed loopt versterkt de samenwerking.

Soms kan het anders lopen en ben je niet tevreden over de gemaakte afspraken of over onze tussenkomsten. Je voelt onvrede over de gang van zaken.

Meedelen wat niet goed loopt is soms moeilijk. Aarzel echter niet om je suggesties, vragen en klachten te bespreken. Ook hierover praten versterkt de samenwerking!

Melden? Hoe pak je dit aan?

Stap 1: begin altijd met:.

De (pleegzorg)begeleid(st)er luistert en zoekt mee naar oplossingen.

Je (pleegzorg)begeleid(st)er is je eerste aanspreekpunt. Een goed overleg met een klare melding van je vaststellingen en gevoelens vormen een goede opstap naar het verduidelijken van je vraag of opmerkingen.

De teamverantwoordelijke volgt mee op.

De teamverantwoordelijke en de(pleegzorg)begeleid(st)er overleggen wekelijks. Indien je samen met de (pleegzorg)begeleid(st)er geen aanvaardbare uitkomst bereikt, kan je zelf of kan de (pleegzorg)begeleid(st)er een bemiddelende tussenkomst vragen van de teamverantwoordelijke.

Stap 2: als stap 1 geen oplossing biedt:

Neem contact met de teamverantwoordelijke en uit je ontevredenheid in een gesprek. De teamverantwoordelijke maakt dan afspraken met jou in functie van de verdere aanpak van het probleem.

Als je **schriftelijk** je ontevredenheid wil uiten, stuur je de teamverantwoordelijke een e-mail of schrijf je een brief. De contactadressen van de teams vind je op de website. <http://www.pleegzorgvlaanderen.be/vlaams-brabant-en-brussel/onze-medewerkers>

De teamverantwoordelijke bezorgt je binnen de vijf werkdagen een antwoord met meer uitleg over de volgende stappen. Vervolgens trachten we om binnen de vier tot zes weken een aanvaardbare oplossing te bereiken.

Stap 3: de directie neemt over als er geen oplossing komt:

Als je niet akkoord bent met de afhandeling/oplossing van je klacht, kan je mondeling of schriftelijk je ontevredenheid uiten bij de algemeen directeur, Johan.leven@pleegzorgvbb.be . Hij geeft binnen de vijf werkdagen een voorstel tot overleg in functie van de afhandeling.

Omschrijf goed de aard van je klacht of opmerking, vermeld je naam en contactgegevens. Dit is nodig om zo snel mogelijk met de juiste personen het probleem aan te pakken.

Voor meldingen in verband met de begeleiding van **minderjarigen** neemt de algemeen directeur contact met Frank.VanHolen@pleegzorgvbb.be, directeur hulpverleningsbeleid, en voor meldingen in verband met de begeleiding van **volwassenen** betreft hij zijn collega Dirk.Verdonck@pleegzorgvbb.be, directeur integratie en volwassenen.

Stap 4: we hebben samen geen oplossing bereikt na alle vorige stappen.

Als we er ondanks alles samen niet uit geraken, kan je contact nemen met de volgende diensten. Zij gaan verder bemiddelen en zoeken naar een vergelijk of oplossing.

Meldingen in verband met **pleegzorg** kunnen ingediend worden bij de JO-lijn: (<http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/jeugdhulp/jo-lijn/>)

Telefoon: 0800 900 33

E-mail: jo-lijn@jongerenwelzijn.be

Meldingen in verband met **Begeleid Wonen** kunnen ingediend worden bij het VAPH: <http://www.vaph.be/vlafo/view/nl/20933-Een+klacht+indienen.html>

Telefoon: 02 225 85 00

Fax: 02 225 84 05 (met de vermelding 't.a.v. Klachtencel')

E-mail: klachten@vaph.be