



# NIET TEVREDEN? LAAT HET ONS WETEN!

- Je bent niet tevreden over de kwaliteit van onze dienstverlening
- Je denkt dat er fouten gemaakt werden
- We voldoen niet aan je verwachtingen
- Je werd geconfronteerd met (seksueel) grensoverschrijdend gedrag
- ...

## Hoe dien je een klacht in?\*

**Formuleer je klacht rechtstreeks in een gesprek, via mail of telefonisch aan jouw **bemiddelaar of begeleider****

- hij/zij luistert naar je klacht en onderzoekt je vraag
- jullie gaan samen op zoek naar een gepaste oplossing
- hij/zij noteert je gegevens en de genomen stappen
- hij/zij brengt de klachtverantwoordelijke van Alba onmiddellijk op de hoogte
- de klachtverantwoordelijke informeert het beleidsteam van Alba en registreert de genomen stappen in het registratieformulier klacht/(s)gog. We bewaren het formulier in een gesloten kast en verwijderen de gegevens vijf jaar na de klacht. Het register is enkel toegankelijk voor de leden van het beleidsteam van Alba en de klachtverantwoordelijke
- het resultaat van de klachtenbehandeling delen we je schriftelijk mee

Je kan je tijdens deze gesprekken laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

\* De uitgebreide klachtenprocedure en meer informatie over de vertrouwenspersoon vind je op [www.alba.be](http://www.alba.be).



## Je kan ook kiezen om je klacht via mail of telefonisch te formuleren aan de **klachtverantwoordelijke** van Alba

- hij/zij luistert naar je klacht en onderzoekt je vraag
- hij/zij noteert je gegevens en de genomen stappen in het registratieformulier klacht/(s)gog
- hij/zij informeert alle betrokkenen
- hij/zij brengt het beleidsteam op de hoogte
- hij/zij bespreekt samen met het beleidsteam de mogelijke reacties op de klacht
- hij/zij gaat op basis daarvan op zoek naar een gepaste oplossing
- hij/zij registreert de genomen stappen in het registratieformulier. We bewaren het formulier in een gesloten kast en verwijderen de gegevens vijf jaar na de klacht. Het register is enkel toegankelijk voor de leden van het beleidsteam van Alba en de klachtverantwoordelijke
- het resultaat van de klachtenbehandeling delen we je schriftelijk mee

Jij en je bemiddelaar of begeleider kunnen zich tijdens deze gesprekken laten bijstaan door respectievelijk een vertrouwenspersoon of een steunfiguur.



## Is je klacht niet opgelost?

Dan kan je terecht bij **Opgroeipunt**. Dat is het centrale punt voor alle meldingen (vragen, klachten, ervaringen). Je kan een melding delen over de Diensten van Opgroeien (zoals de jeugdhulp) en over organisaties die Opgroeien subsidieert en erkent.

Ze zijn te bereiken op het nummer 078 170 000, per brief (Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel) of online via hun website: [www.opgroeien.be/opgroeipunt](http://www.opgroeien.be/opgroeipunt).

## CONTACTGEGEVENS

### Klachtverantwoordelijke Dagmar Sels

0492 97 07 32

(Voicemail? Laat je naam en telefoonnummer achter.

We bellen je zo snel mogelijk terug)

[dagmar.sels@alba.be](mailto:dagmar.sels@alba.be)

Alba vzw  
Brusselsesteenweg 78  
3020 Herent  
[alba@alba.be](mailto:alba@alba.be) | [www.alba.be](http://www.alba.be)  
BTW BE 0424.376.780  
BE95 7364 0106 5358  
RPR Leuven

Opgroeien



Vlaanderen  
is kansrijk opgroeien