



VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT? FAITES-LE NOUS SAVOIR!

- Vous n'êtes pas satisfait de la qualité de notre service ?
- Vous pensez que des erreurs ont été commises ?
- Nous ne répondons pas à vos attentes ?
- Vous avez été confronté à un comportement (sexuellement) transgressif ?
- ...

Comment soumettre une plainte ?*

Formulez votre plainte directement auprès de votre médiateur ou accompagnateur lors d'un entretien, par e-mail ou par téléphone.

- Il/elle écoutera votre plainte et enquêtera sur votre question.
- Vous allez ensemble à la recherche d'une solution adaptée.
- Il/elle prendra note de vos coordonnées et des démarches entreprises.
- Il/elle avertira immédiatement la responsable des plaintes d'Alba.
- Le responsable des plaintes informe l'équipe de direction d'Alba et enregistre les étapes prises dans le formulaire de plainte/comportement (sexuellement) transgressif . Nous conservons le formulaire dans une armoire fermée et supprimons les données cinq ans après la plainte. Le registre est accessible uniquement aux membres de l'équipe de direction d'Alba et au responsable des plaintes.
- Nous vous informerons par écrit du résultat du traitement de la plainte.

Lors de ces entretiens, vous pouvez vous faire accompagner par une personne de confiance.

*La procédure de plainte détaillée ainsi que plus d'informations sur la personne de confiance sont disponibles sur www.alba.be.



Vous pouvez également choisir de formuler votre plainte auprès du **responsable des plaintes d'Alba par e-mail ou par téléphone.**

- Il/elle écoutera votre plainte et enquêtera sur votre question.
- Il/elle prendra note de vos coordonnées et des démarches entreprises dans le formulaire de plainte/comportement (sexuellement) transgressif.
- Il/elle informera toutes les personnes impliquées.
- Il/elle informe l'équipe de direction.
- Il/elle aborde avec l'équipe de direction les réactions possibles à la plainte.
- Sur cette base, il/elle recherche une solution adaptée.
- Il/elle enregistre les étapes prises dans le formulaire d'enregistrement. Nous conservons le formulaire dans une armoire fermée et supprimons les données cinq ans après la plainte. Le registre est accessible uniquement aux membres de l'équipe de direction d'Alba et au responsable des plaintes.
- Nous vous informerons par écrit du résultat du traitement de la plainte.

Vous et votre médiateur ou accompagnateur pouvez vous faire accompagner respectivement par une personne de confiance ou une figure de soutien lors de ces entretiens.



Votre plainte n'est pas résolue ?

Vous pouvez alors vous adresser à **Opgroeipunt**. C'est le point central pour tous les signalements (questions, plaintes, expériences). Vous pouvez faire un signalement concernant les services d'Opgroeien (comme l'aide à la jeunesse) et les organisations subventionnées et reconnues par Opgroeien.

Ils sont joignables au numéro 078 170 000, par courrier (Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Bruxelles) ou en ligne via leur site web : www.opgroeien.be/opgroecipunt.

COORDONNÉES

Responsable des plaintes

Dagmar Sels

0492 97 07 32

(Messagerie vocale? Laissez votre nom et votre numéro de téléphone. Elle vous rappellera dès que possible.)

dagmar.sels@alba.be

Alba vzw
Brusselsesteenweg 78
3020 Herent
alba@alba.be | www.alba.be
BTW BE 0424.376.780
BE95 7364 0106 5358
RPR Leuven

Opgroeien



Vlaanderen
is kansrijk opgroeien