



KLACHTENPROCEDURE

Indien u een inbreuk vaststelt op de toepassing van het huishoudelijk reglement van het Onthaaltehuis Onderweg, **zijn dit de te volgen procedures:**

Procedure :

1/ Allereerst kunt u contact opnemen met uw referenten. Samen proberen we een oplossing te vinden voor deze problemen.

2/ Als u zich nog steeds benadeeld voelt, kunt u contact opnemen met de directie, mevrouw Deborah Oddie, Loixplein 20, 1060 Brussel, 02/537.47.97, doddie@maescale.org. Er wordt een ontmoeting georganiseerd om naar de ondervonden moeilijkheden te luisteren en een oplossing te vinden die aan de belangen van alle partijen tegemoet komt.

3/ Indien u, na een gesprek met de directie, nog steeds van mening bent dat u het slachtoffer bent van een verkeerde toepassing van het Huisoudelijk Reglement, kunt u contact opnemen met de Voorzitter van de Raad van Bestuur van de VZW, de heer Max Bleecx, m.bleecx@maescale.org.

4/ Ten slotte kunt u altijd een klacht indienen bij de toezichthoudende autoriteit, de administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, Belliardstraat 71, bus 1 - 1040 Brussel, 02 502 60 01. Deze klacht kan ook worden ingediend bij de minister van Sociale Actie, momenteel: minister Alain Maron, Sint-Lazaruslaan 10 (11e verdieping) - 1210 Brussel, 02 506 34 11, info.maron@gov.brussels.

Klachtenformulier

De bewoner vult het onderstaande klachtenformulier in en vermeldt daarbij in ieder geval zijn/haar achternaam, voornaam, de reden van de klacht en de datum waarop de gebeurtenis(sen) of beslissing die aanleiding is (zijn) voor de klacht heeft (hebben) plaatsgevonden.

Als de bewoner niet in staat is om zijn/haar klacht op te schrijven, kan hij/zij hierbij geholpen worden. De persoon die schrijft, zet de woorden van de bewoner over.

Het formulier wordt gedateerd op de dag van de klacht en ondertekend door beide partijen.

De bewoner krijgt een kopie van de klacht en de procedure.

Toelaatbaarheid

Om ontvankelijk te zijn, moet de klacht aan de volgende voorwaarden voldoen:

- 1) De klacht moet worden ingediend binnen 15 werkdagen na de feiten of het besluit die het onderwerp zijn van de klacht, of na kennis te hebben genomen van de feiten of het besluit die het onderwerp zijn van de klacht.
- 2) De bewoner moet een rechtstreeks verband hebben met de reden van de klacht
- 3) De bewoner moet de in dit document beschreven procedure volgen.

Behandeling van klachten

Elke klacht ingediend bij een referent of bij de directie wordt behandeld door de directie binnen maximum 15 dagen na ontvangst van de klacht.

Elke klacht ingediend bij de voorzitter van de vereniging wordt behandeld door de Raad van Bestuur binnen een termijn van maximum 30 dagen na ontvangst van de klacht.

De directie krijgt van de betrokken personen alle informatie die nodig is voor een goede analyse van de klacht.

De directie zal de klager zo snel mogelijk ontmoeten, tenzij de klager weigert.

Mededeling van resultaten

Voor alle klachten die via het onderstaande formulier zijn ingediend, wordt een schriftelijk antwoord naar de klager gestuurd, afhankelijk van de termijn voor de behandeling van klachten.

Om te weten te komen hoe de ontvankelijkheid en behandeling van klachten werkt, of hoe de resultaten van klachten die naar de regelgevende instantie zijn gestuurd, worden gecommuniceerd, kunt u contact met hen opnemen.

IN TE VULLEN FORMULIER

Achternaam:

Voornaam:

Adres:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Datum van binnenkomst in het Onthaaltehuis Onderweg:

Reden voor de klacht (leg uit waarom u een klacht wilt indienen, beschrijving van de feiten en de betrokken personen):

Wat is er al gedaan om een oplossing te vinden?

Wat zijn uw verwachtingen:

De klager verklaart dat hij/zij de voorwaarden van de bijgevoegde klacht heeft gelezen, geaccepteerd en begrepen.

Handtekening van de aanvrager :

Handtekening voor onderweg :
(met ontvangstbevestiging)

--	--

Datum ontvangst formulier :