Klachten

Alle medewerkers van Adoptiehuis doen hun uiterste best om goede dienst- en hulpverlening* te bieden en uw belangen zorgvuldig te behartigen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Als dat het geval is, horen we dat graag.

Klachtenregeling

Adoptiehuis is een lerende organisatie en we vinden het belangrijk om onze dienstverlening steeds te verbeteren. Daarom staan wij open voor uw suggesties, opmerkingen of klachten. Iedereen kan een melding doen bij Adoptiehuis en dit over alle aspecten van de werking van Adoptiehuis.

We maken een onderscheid tussen **een melding van een probleem, een ontevredenheid** en **klachten.**

Een **melding van een probleem** zal ernstig onderzocht worden en een passende oplossing krijgen. De melder wordt geïnformeerd.

Een **ontevredenheid** gaat over alle hinder of moeilijkheden die ervaren worden bij de dienstverlening van Adoptiehuis. Deze kunnen zowel inhoudelijk als organisatorisch zijn.
Als u ontevreden bent over de dienstverlening van Adoptiehuis, dan kan u de betrokken medewerker hierover rechtstreeks contacteren. Misschien is er sprake van een misverstand dat kan worden rechtgezet. Als u de ontevredenheid meldt aan een niet-betrokken medewerker, zal deze u aansporen om de betrokken medewerker hierover rechtstreeks te contacteren.
Als u aangeeft deze stap niet te willen zetten, zal de directeur de reden nagaan en zo nodig uw ontevredenheid verder opnemen.
Bij voorkeur wordt de ontevredenheid in een persoonlijk gesprek behandeld. Als dit gesprek geen oplossing biedt, dan kan u een klacht indienen.

Een **klacht** verwijst naar een **ernstige of herhaaldelijk geformuleerde ontevredenheid** over een aspect van de **dienstverlening**. Dit kan zowel inhoudelijk als organisatorisch zijn. Deze klacht kan schriftelijk, telefonisch of via e-mail gemeld worden aan de directie van Adoptiehuis via onderstaande gegevens.

- Kathy Colson, directeur
    - telefonisch via 03/232 24 52
    - via e-mail kathy.colson@adoptiehuis.be

Uw klacht wordt bij ontvangst onmiddellijk opgenomen in ons klachtenregister. U ontvangt een melding van ontvangst van uw klacht en toelichting over het vervolg binnen de 10 werkdagen. De dag na de registratie begint de behandeltermijn van 20 werkdagen te lopen.

De klacht wordt onderzocht door de directie van Adoptiehuis. Medewerkers die betrokken zijn bij de klacht zullen betrokken worden bij het onderzoek van de klacht. U zal eveneens gecontacteerd worden voor verdere behandeling van de klacht.

U ontvangt een antwoord binnen de 20 werkdagen

Indien de klacht het functioneren van de directeur betreft kan er een klacht overgemaakt worden aan de voorzitter van het bestuursorgaan van Adoptiehuis.

Frank De Clippeleir, voorzitter

- telefonisch via 03/232 24 52
- via e-mail frank.declippeleir@adoptiehuis.be

Indien u na de behandeling van uw klacht meent dat uw klacht niet afdoende behandeld werd, kan u contact opnemen met Opgroeipunt, de klachtendienst van Opgroeien via https://www.opgroeien.be/opgroeipunt

- In functie van de vlotte leesbaarheid van deze tekst zal verder in de tekst uitsluitend gesproken worden over dienstverlening maar wordt evengoed onze hulpverlening bedoeld.