

WAT IS EEN KLACHT?

We verstaan onder een klacht: "elke uiting van ongenoegen of ontevredenheid door de bewoner/cliënt over het zorgproces."

BIJ WIE KAN IK TERECHT MET MIJN KLACHT?

- Je kunt je klacht bespreken met je begeleiding.
- Als je dit niet wilt of kan, zal je klacht door de directie (Sylvie) behandeld worden. Binnen de 30 dagen mag je een antwoord verwachten.
- Je kan met uw klacht ook terecht bij alle leden van de kernraad (zie folder kernraad).
- Wanneer deze stappen niet voldoende zijn, kan je u nog richten tot de ombudspersoon van OGGPA Antwerpen.

IK HEB EEN KLACHT, HOE KAN IK DIE VERTELLEN?

Je kunt je klacht op volgende manieren doorgeven:

- Mondeling na afspraak met begeleider / directie / kernraad
- Per brief (meegeven met begeleiding of in de brievenbus van BW Este steken)
- Per mail
- telefonisch

AAN WELKE VOORWAARDEN MOET MIJN KLACHT VOLDOEN?

- Je klacht mag niet ouder zijn dan 1 jaar
- Je naam moet vermeld worden
- De klacht moet gaan over een situatie waar jijzelf in betrokken bent. Dus geen klacht indienen voor een vriend, je vriend kan zelf zijn klacht indienen.

Indien je iets niet begrijpt over de klachtenprocedure, mag je dit altijd vragen aan je begeleiding!

NUTTIGE ADRESSEN

- Bureau BW: Rooienberg 2, 2570 Duffel (015/30.47.95) / Hanswijkstraat 62, 2800 Mechelen (015/26.14.79)
- Sylvie: 015/30.49.27 ; sylvie.de.vuysere@emmaus.be; Rooienberg 2, 2570 Duffel
- Bewonersraad/Kernraad BW Este: (zie folder kernraad)
- Ombudspersoon prov. Antwerpen : Lou Hamdaoui, Haagbeuklei 12, 2610 Wilrijk, Gsm: 0468 11 71 91