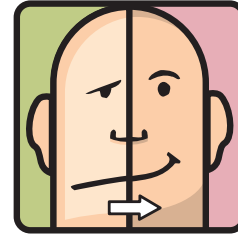


می توانید با یکی از کارمندان یا رئیس آن بخش شکایت خود را در میان بگذارید.
چنانچه این امر مشکل شما را حل نمی کند یا فکر می کنید که کافی نیست . می توانید شکایت خود را با
ریاست عمومی اداره در میان بگذارید.
شکایت باید به صورت کتبی و به زبان هلندی - فرانسه - یا انگلیسی باشد. برای پر کردن فرم شکایتنامه می -
توانید بطور مثال از کمک مترجم استفاده نمایید. برای دریافت کمک بیشتر می توانید از ریاست عمومی که
تلفن و آدرس آن در این برشور آمده است یاری بخواهید.

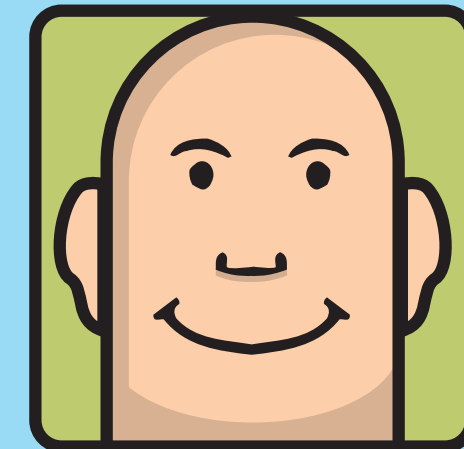
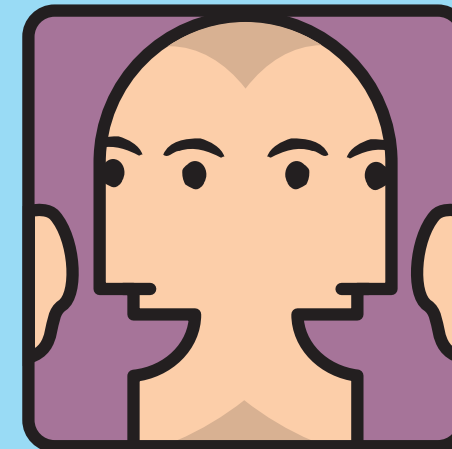
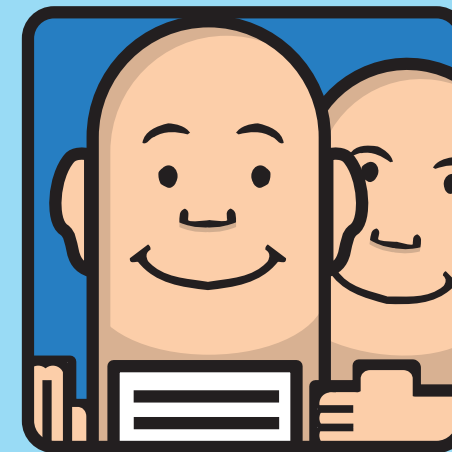
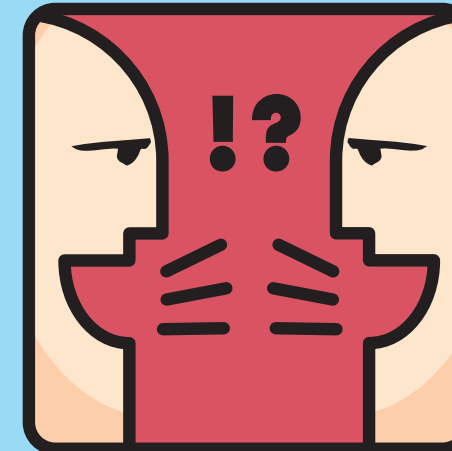
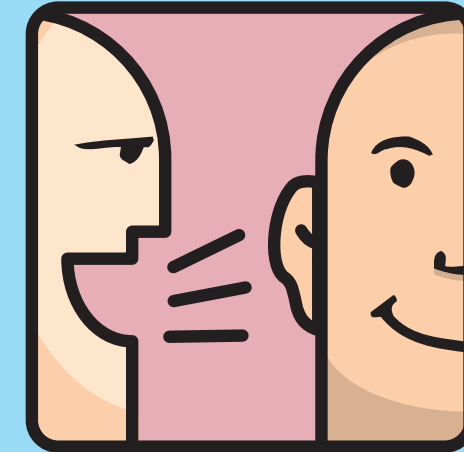
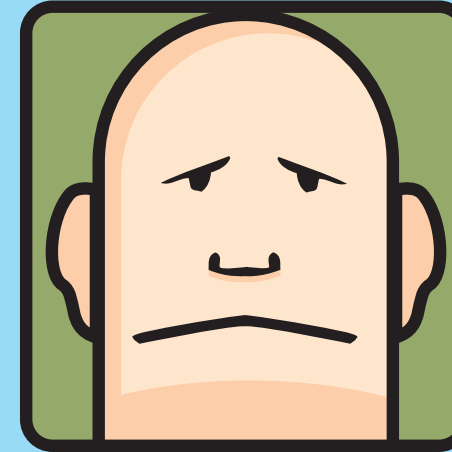
Yardım hizmetimizden memnun değilsiniz? Bu memnuniyetsizliğinizi görevliyle veya temas kurduğunuz
dairenin şefiyle görüşün.
Bu mümkün olmazsa ya da bunu uygun bulmazsanız, bu durumda genel müdürlük nezdinde bir şikâyetle
bulunabilirsiniz. Bir şikâyeti ancak yazılı olarak Flamanca, Fransızca veya İngilizce verebilirsiniz.
Şikâyet formunu doldurmak için yardım isteyebilirsiniz örneğin bir tercüman bulmak için. Bu konuda
genel müdürlüğe de başvurabilirsiniz (broşürdeki telefon ve adrese bakın).

Говорите об этом с сотрудником или с шефом обслуживания которого вы
знаете.
Если это не возможно, или вы думаете что не возможно, вы можете
обратиться с жалобой к генеральной дирекции.
Возможна только письменная жалоба по-нидерландски, по-французски,
или по-английски. Есть возможность просить помощь при заполнении
бланка, например чтобы найти переводчика. Для этого обращайтесь к
генеральной дирекции (телефон и адрес в проспекте).



"VOOR MEER INFORMATIE, HULP BIJ HET INVULLEN OF VOOR HET VERZENDEN VAN
HET KLACHTENFORMULIER VINDT U HIERONDER HET ADRES EN TELEFOONNUMMER VAN HET CAW."
"POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS, DE L'AIDE POUR REMPLIR OU POUR ENVOYER LE FORMULAIRE
DE PLAINTE, VOUS TROUVEREZ SUR CE DOCUMENT L'ADRESSE ET LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU CAW."
"FOR MORE INFORMATION, HELP WITH FILLING IN THE COMPLAINTS FORM OR SENDING IT,
PLEASE FIND BELOW THE ADDRESS AND PHONE NUMBER OF THE CAW."

KLACHTENREGELING





KLACHTENFORMULIER/FORMULAIRE DE PLAINTE/COMPLAINTS FORM

IN TE VULLEN DOOR DE DIRECTIE/À COMPLÉTER PAR LA DIRECTION/TO BE COMPLETED BY THE MANAGEMENT

/ / **DATUM ONTVANGST KLACHT/DATE DE RECEPTION DE LA PLAINTE/RECEIPT DATE OF COMPLAINT**
 /

IN TE VULLEN DOOR DE GEBRUIKER/À COMPLÉTER PAR L'UTILISATEUR/TO BE COMPLETED BY THE USER:

Naam indiener (gebruiker/cliënt)/Nom du déposant (utilisateur/client)/Complainant's full name (user's name):

.....

**Adres en telefoon waar de gebruiker te bereiken is/Adresse et téléphone où l'utilisateur est joignable/
Address and phone number where the user can be reached**

Straat/Rue/Road:

Huisnummer/Numéro/House No: Postcode/Code postal/Postcode:

Gemeente/Commune/Town/city:

Telefoonnummer/Numéro de téléphone/Phone number:

**Ik heb een vertrouwenspersoon aangeduid: JA of NEEN (omcirkel)/J'ai désigné une personne de confiance: OUI/NON (entourer)/
I have appointed a trusted representative: YES or NO (circle as applicable):**

Naam vertrouwenspersoon/Nom de la personne de confiance/Full name of the trusted representative:

.....

**Adres en telefoon waar de vertrouwenspersoon te bereiken is/Adresse et téléphone où la personne de confiance est joignable/
Address and phone number where this trusted representative can be reached:**

Straat/Rue/Road:

Huisnummer/Numéro/House No: Postcode/Code postal/Postcode:

Gemeente/Commune/Town/city:

Telefoonnummer/Numéro de téléphone/Phone number:

**Wat klaag ik aan (beschrijving feiten, omstandigheden)/Sur quoi porte ma plainte (description des faits, circonstances)/
What is the nature of your complaint?(give a brief account of the circumstances and facts of the case):**

.....

.....

.....

Naam betrokken deelwerking/Nom unité concernée/Name of the welfare department concerned:

.....

**Wat werd reeds gedaan om tot een oplossing te komen/Qu'a-t-on déjà entrepris pour parvenir à une solution/What has been done,
so far, to reach an amicable solution:**

.....

.....

.....

**Welke oplossing verwacht ik/Quelle est la solution que je souhaite obtenir/For this complaint to be settled to your satisfaction,
what would need to happen:**

.....

.....

.....

Datum indienen/Date du dépôt/Submission date Handtekening indiener/Nom du déposant/Complainant's signature

BEN JE NIET TEVREDEN MET ONZE HULP- OF DIENSTVERLENING? LAAT HET ONS WETEN.

Praat in de eerste plaats rechtstreeks met de hulpverlener waar je contact mee hebt, of met zijn/haar directe overste. Problemen los je meestal het snelst en makkelijkst op door rechtstreeks te praten met de mensen die er mee te maken hebben. Kan dat niet of vind je dat niet mogelijk, dan kan je gebruik maken van de klachtenregeling. Bij alle CAW's over heel Vlaanderen geldt dezelfde klachtenregeling. Mensen die niet rechtstreeks betrokken zijn bij het probleem zullen jouw klacht behandelen en samen met jou naar een oplossing zoeken. Zo willen we ervoor zorgen dat je opnieuw vertrouwen krijgt in ons centrum en kunnen wij als organisatie leren uit onze fouten of jouw ervaringen.

WAAROM EEN KLACHT INDIENEN?

- om iets recht te laten zetten
- om zelf beter geholpen te worden
- om ervoor te zorgen dat andere cliënten in de toekomst beter zullen geholpen worden

EEN KLACHT WORDT AANVAARD ALS

- ze voorzien is van je naam en adres. Klachten zonder de naam van de klager kunnen niet!
- én ze ten laatste een jaar na de afsluiting van de hulp wordt ingediend of natuurlijk ook vroeger
- én ze nog niet in behandeling is, tenzij er nieuwe feiten zijn
- én ze niet bij een rechtbank ingediend is

HOE DIEN JE EEN KLACHT IN?

1. je dient bij de directie een klachtenformulier in. Dit formulier vind je in deze folder. Als je hulp nodig hebt bij het invullen van het formulier, mag je de directie om hulp vragen. Zij kunnen ook voor een tolk zorgen. Het telefoonnummer van de directie vind je in deze folder.

2. je stuurt het klachtenformulier op naar de directie (adres achteraan de folder) of je geeft het af op de dienst waar je contact mee hebt.
3. de directie of een bemiddelaar zal je contacteren
4. binnen de 8 weken krijg je een formulier terug met een voorstel tot oplossing.

WAT ALS JE DAN NOG NIET TEVREDEN BENT?

1. als de oplossing van de directie je niet zint of als de directie vindt dat ze jouw klacht niet moet behandelen en je daar niet mee akkoord bent, kan je de klacht opnieuw indienen bij een klachtencommissie.
2. binnen de maand na het antwoord van de directie moet je dan een brief - samen met een kopie van jouw oorspronkelijke klacht en het antwoord van de directie - naar de klachtencommissie sturen. In de brief moet je motiveren waarom je niet tevreden bent met de oplossing van de directie.
3. de klachtencommissie is bereikbaar op hetzelfde adres als de directie. De klachtencommissie bestaat vooral uit mensen die niets met het CAW te maken hebben. De directeur is zeker geen lid van de klachtencommissie.
4. de klachtencommissie zal je opnieuw contacteren en bezorgt je binnen de 9 weken een eindadvies.
5. de directie laat jou weten wat ze met het advies van de commissie zal doen. De directie kan enkel van het advies van de commissie afwijken als zij dit schriftelijk uitlegt.

EEN KLACHT INDIENEN HOEF JE NIET ALLEEN TE DOEN.

Je mag altijd beroep doen op een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon kies je zelf (een vriend, vriendin, familielid, geestelijke of een hulpverlener van buiten het CAW, ...). Jouw vertrouwenspersoon mag jou in alle contacten over jouw klacht bijstaan.

TU N'ES PAS CONTENT DE NOTRE PRESTATION D'AIDE OU DE SERVICE ? FAIS-NOUS LE SAVOIR !

Parle en premier lieu directement avec l'assistant social avec qui tu entretiens contact, ou avec son supérieur direct. Souvent, l'on résout des problèmes le plus rapide et facilement en parlant directement avec les gens qui sont impliqués. Est-ce que c'est impossible ou estimes-tu que c'est difficile, dans ce cas, tu peux faire appel au règlement des plaintes. Il existe un règlement des plaintes identique au sein de tous les CAW en toute la Flandre. Des gens non directement impliqués dans le problème traiteront ta plainte et chercheront une solution avec toi. Ainsi, nous voulons rétablir la confiance de toi en notre centre et nous pourrions tirer des leçons des erreurs commises par nous ou de tes expériences.

POURQUOI INTRODUIRE UNE PLAINTÉ ?

- Afin de rectifier quelque chose
- Afin d'être mieux aidé toi-même
- Pour faire en sorte que d'autres clients seront mieux aidés à l'avenir

LES PLAINTES SONT ACCEPTÉES SI

- Elles sont pourvues de ton nom et adresse. Des plaintes anonymes ne seront pas acceptées !
- Elles sont introduites au plus tard un an après qu'il a été mis terme à l'aide, ou plus tôt, bien entendu.
- Elles ne sont pas encore en traitement, à moins qu'il y ait de nouveaux faits.
- Elles ne sont introduites auprès d'un tribunal.

COMMENT INTRODUIRE UNE PLAINTÉ ?

1. Tu introduis un formulaire de plaintes auprès de la direction. Tu trouves ce formulaire dans le dépliant. Si tu as besoin d'aide pour remplir le formulaire, tu peux demander à la direction qu'elle te donne un coup de main. Tu trouves le numéro de téléphone de la direction dans

le dépliant. C'est là où tu peux appeler la direction ou son représentant pendant les heures de bureau.

2. Tu envoies le formulaire de plaintes à la direction (l'adresse est mentionnée dans le dépliant), ou tu le remets au service avec lequel tu entretiens contact.
3. La direction ou un médiateur te contactera.
4. Dans les 8 semaines à venir, tu recevras le formulaire de plaintes avec une proposition de solution.

ET SI TU N'ES TOUJOURS PAS CONTENT ?

1. Si la solution proposée par la direction ne te plaît pas, ou si la direction estime qu'elle ne doit pas traiter la plainte et que tu n'es pas d'accord, tu peux réintroduire la plainte auprès d'une commission de plaintes.
2. Dans le mois après la proposition/réponse de la direction, tu dois envoyer une lettre avec une copie du formulaire de plaintes à la commission de plaintes. Dans la lettre, tu expliques pourquoi tu n'es pas content avec la solution proposée par la direction.
3. Tu peux contacter la commission de plaintes sur la même adresse que la direction. La commission de plaintes est surtout composée de personnes n'ayant rien à voir avec le CAW. Le directeur ne fait certainement pas partie de la commission de plaintes.
4. La commission de plaintes te contactera à nouveau et te rendra un conseil final dans les 9 semaines.
5. La direction te fait savoir ce qu'elle fera avec le conseil de la commission. La direction ne peut déroger au conseil de la commission que si elle s'explique par écrit.

TU PEUX TE FAIRE ASSISTER LORS DE L'INTRODUCTION D'UNE PLAINTÉ

Tu peux toujours faire appel à une personne de confiance. C'est toi qui choisis cette personne de confiance (ami, amie, famille, ecclésiastique, prestataire d'aide en dehors du CAW, ...). Ta personne de confiance peut t'assister dans tous les contacts relative à ta plainte.

YOU'RE NOT SATISFIED WITH OUR HELP OR SERVICES? PLEASE LET US KNOW.

First, you should talk to the social worker you're in contact with or his/her direct superior. The easiest and fastest way to solve a problem is to talk directly to the people involved. If that's not possible or you don't think it's appropriate, then you can use the Complaints Handling System. All CAW's all over Flanders have the same Complaints Handling System. People who are not directly involved in the problem will deal with your complaint and look for a solution. We want to make sure that you can start to trust our centre again and we want to learn from our mistakes or your experiences.

WHY FILE A COMPLAINT?

- To rectify a problem
- To get better help
- To make sure other clients receive better help in the future

COMPLAINTS WILL BE ACCEPTED IF

- They contain your name and address. Anonymous complaints will not be accepted!
- AND they are filed no later than one year after the service was rendered
- AND they are not already being dealt with, unless new elements have arisen
- AND they have not yet been filed with a court.

HOW TO FILE A COMPLAINT?

1. You present a complaints form to the management. This form is in this leaflet. If you need help filling in this form, you can ask the management for help. Management's phone number can be found in this leaflet. You can contact the management or their representatives during office hours.

2. You send the complaints form to the management (address is mentioned in this leaflet), or you deliver it to the service you come into contact with.
3. You will be contacted by either the management or a mediator.
4. Within 8 weeks the complaints form will be returned to you with a suggested solution.

WHAT IF YOU'RE STILL NOT SATISFIED?

1. If the solution proposed by the management is not acceptable to you, or if the management thinks it should not address the complaint and you disagree, you can file your complaint again with a complaints committee.
2. One month after receiving the proposed solution/answer from the management you have to write a letter together with a copy of the complaints form and send it to the complaints committee. The letter should mention why you disagree with the management's solution.
3. The complaints commission can be reached at the same address as the management. The complaints commission consists mainly of people who have nothing to do with the CAW. The manager will certainly not be a member of the complaints commission.
4. The complaints commission will contact you again within 9 weeks to offer you a final recommendation.
5. Management will then inform you of what it will do with the commission's recommendation. Management can only disregard this recommendation by giving a written explanation.

YOU DON'T NEED TO FILE A COMPLAINT ALONE.

You can always turn to a trusted representative. This trusted representative is someone you can choose (a friend, a relative, a priest, an aid worker from outside the CAW, ...). Your trusted representative can help you with all contacts concerning this complaint.