

Klachtenprocedure vzw De Keerkring/Opvoedingslijn

Te raadplegen op www.keerkring.be

Medewerkers zijn op de hoogte van deze procedure en zijn zelf transparant in het bestaan van de klachtenprocedure t.a.v. de doelgroep.

Wanneer klacht indienen?

- Je hebt een klacht over het aanbod Spreekuur voor ouders.
- Je hebt een klacht over het aanbod Oudergroepen.
- Je hebt een klacht over het aanbod Opvoedingslijn.
- Je hebt een klacht over een medewerker van vzw De Keerkring.

En je kan deze niet rechtstreeks bespreken met de betrokken medewerker.

Hoe een klacht melden?

- Per mail info@keerkring.be of opvoedingslijn@groeimee.be
- Telefonisch: **03/755.00.71** Elke werkdag van 8u30-12u
- Per brief naar **Pleasantstraat 165 bus 1, 9100 Sint-Niklaas**

Wat hebben wij nodig om je klacht grondig te onderzoeken?

- Jouw naam en gegevens om jou een antwoord te kunnen geven.
- Verwoord je klacht zo concreet mogelijk. Vermijd vage begrippen en benoem zoveel als mogelijk.
- Zorg ervoor dat de persoon of het aanbod waarover je een klacht hebt, zo goed mogelijk is geïdentificeerd.

Hoe wordt je klacht behandeld?

- Je krijgt een brief of mail met een ontvangstbevestiging van je klacht.
- We onderzoeken je klacht
 - Oorzaken
 - Gegrondheid van de klacht
 - Mogelijkheden tot rechtzetting
- Per mail of per brief brengen we je op de hoogte van de resultaten van het onderzoek en indien van toepassing op welke manier er een rechtzetting kan plaatsvinden.

Uitvoering rechtzetting

Afsluiten van de procedure

- Na toetsing van de tevredenheid bij de indiener van de klacht, wordt de procedure afgesloten. Tenzij er nog andere stappen nodig zijn.