

één. gezin één plan

Suggesties of klachten

Jullie mening is belangrijk voor ons. Wij staan open voor jullie opmerkingen of suggesties.

Hulpverlening is mensenwerk, er kan al eens iets fout lopen. Daarom is het belangrijk om zo snel mogelijk te horen hoe we jou beter kunnen helpen. Probeer je ontevredenheid eerst te bespreken met je gezinscoach of eerstelijnspsycholoog. Vaak lossen problemen zich op door erover te praten.

Vind je dit moeilijk of heb je het gevoel dat het probleem niet is opgelost? Dan mag je altijd de coördinator: Toine Perneel, mail: toine.perneel@1g1pnwvl.be of telefonisch: 0487/470160, contacteren.

- Je kan iemand kiezen die je daarbij helpt.
- De coördinator luistert naar jou
- De coördinator praat ook met andere mensen die met je ontevredenheid te maken hebben.
- De coördinator zoekt naar een oplossing.
- De coördinator vertelt je zo snel mogelijk welke oplossing één gezin één plan Noord-West-Vlaanderen voorstelt.

Heb je toch nog een gevoel dat er geen antwoord is gekomen of verandering is gebeurd?

Dan kan je een schriftelijk klacht indienen, dit kan ook via een mail op info@1g1pnwvl.be.

De voorzitter van de intersectorale stuurgroep zal je klacht behandelen en hierover met jou contact opnemen binnen de 4 weken na het versturen van dit formulier.

Als een jongere, ouder of betrokkene een klacht heeft over jeugdhulp georganiseerd door het Agentschap Opgroeien, kan je daarvoor ook terecht bij **JO-lijn**.

JO-lijn voert een onafhankelijk onderzoek naar de klacht en bespreekt deze met de betrokken partijen. Zij ontvangen de resultaten van het gevoerde onderzoek. JO-lijn tracht herstel te realiseren en verbindend te werken tussen de betrokken partijen.

JO-lijn is telefonisch te bereiken op het gratis nummer 0800 900 33 of via mail jo-lijn@opgroeien.be.