

Idee, opmerking of klacht?

Nupraatikerover.be vindt het belangrijk om de samenwerking met jou op de best mogelijke manier te laten verlopen. Indien je ideeën of opmerkingen hebt, kan je deze steeds met ons bespreken. Je kan hiervoor terecht bij je chatbeantwoorder of je kan ze delen via info@nupraatikerover.be.

Het kan echter gebeuren dat je niet tevreden bent. Je kan dan een klacht indienen. Door het indienen van een klacht geef je ons de mogelijkheid om samen met jou naar een oplossing te zoeken. Ook helpt het ons de kwaliteit van onze werking te verbeteren.

De klachtenprocedure

* Vele klachten kunnen opgelost worden door ze te bespreken met de betreffende chatmedewerker(s).

* Je kan ook een gesprek aanvragen met de coördinator waarin er samen gezocht wordt naar een oplossing. Dit kan via mail naar info@nupraatikerover.be of de chatmedewerker kan een afspraak met de coördinator voor je plannen.

* Je kan ook schriftelijk (per e-mail of brief) een klacht indienen gericht aan de coördinator van Nupraatikerover.be. Vermeld zeker je nickname en de datum van je gesprek (volledig anonieme klachten kunnen we niet behandelen). Dit kan op twee manieren:

- via mail naar info@nupraatikerover.be t.a.v. Ilse Van Campenhout
- via brief naar VK Brussel -Nupraatikerover.be, t.a.v. Ilse Van Campenhout, Saintelettesquare 17, 1000 Brussel .

Binnen de 7 werkdagen krijgt je een ontvangstbevestiging. Daarna wordt jouw klacht binnen de maand onderzocht en beantwoord. We nemen jouw opmerkingen en klachten ernstig. Mogelijks word je uitgenodigd voor een telefonisch contact over jouw klacht. Vaak voorkomt zo'n gesprek verdere onduidelijkheden en misverstanden en kan het voor verbeteringen zorgen.

* Andere mogelijke stappen?

Indien je van mening bent dat deze klachtenbehandeling niet volstaat, dan kan je contact opnemen met de JO-Lijn: <https://www.jeugdhulp.be/over-jeugdhulp/jo-lijn-klachtenlijn>. De 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.