



Omwentelingsstraat, 7, 1000 Brussel
Tel : 02/201 81 05 - Fax : 02/201 81 06
Email : repondeursacado@ilot.be
Dienst goedgekeurd door het
Gemeenschappelijk College van
de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
Onder de referentie CGD/CTB/009

KLACHTENFORMULIER

Datum van de feiten / beslissing die tot de klacht of het beroep aanleiding geven: DD /MM/20..

Naam en voornaam van de gebruiker:

Reden van de klacht :

De gebruiker verklaart dat hij/zij de modaliteiten van de klacht / het beroep in bijlage heeft gelezen, aanvaard en begrepen ¹

Handtekening van de gebruiker:

Handtekening van de dienst:
(wat geldt als ontvangstbevestiging)

--	--

Datum waarop het formulier is ontvangen:

¹ Met 'gelezen, aanvaard en begrepen' wordt bedoeld dat de gebruiker schriftelijk, mondeling of door voorlezing van de modaliteiten om de klacht of het beroep in te dienen, op de hoogte is gebracht van de ontvankelijkheid, de behandeling en de mededeling van het resultaat ervan.

Bijlage: Procedure voor de klacht of het beroep

Wanneer een gebruiker een klacht of een beroep wil instellen tegen de thuisbegeleidingsdienst van 't Eilandje, moet dat gebeuren met het formulier waarvan deze tekst de bijlage vormt.

De gebruiker moet het formulier invullen met zijn naam en voornaam, en de datum waarop de feiten zich hebben voorgedaan die aanleiding hebben gegeven tot de klacht of het beroep.

Om ontvankelijk te zijn, moet de klacht of het beroep aan de volgende voorwaarden voldoen:

- 1) Het formulier moet worden ingediend binnen de 7 werkdagen na de feiten, de beslissing of de kennisname van de feiten of van de beslissing waarover de klacht of het beroep gaat;
- 2) De gebruiker moet een rechtstreekse band hebben met de reden van de klacht of het beroep;
- 3) De klacht of het beroep moet volgen uit een feit of een beslissing die voor de gebruiker een negatief effect heeft;
- 4) Het formulier moet persoonlijk aan iemand van het team worden overhandigd.

De gebruiker legt in enkele woorden de reden van zijn klacht of beroep uit. Als de gebruiker zijn klacht of zijn beroep niet kan schrijven, mag hij zich laten bijstaan. De persoon die het opschrijft, moet de woorden van de gebruiker optekenen.

Zodra het formulier ingevuld is, wordt de gebruiker op de hoogte gebracht van de klachten- of beroepsprocedure. Dat kan door het huishoudelijk reglement te lezen, of doordat een andere gebruiker of een medewerker van het Centrum het vertelt.

Het formulier krijgt de datum van de klacht of het beroep en wordt door de beide partijen ondertekend.

Een kopie van de klacht of het beroep en van de bijlage wordt aan de gebruiker overhandigd.

De klacht wordt behandeld en onderzocht door de coördinatie van de thuisbegeleidingsdienst S.Ac.A.Do.

Zodra de procedure afgerond is, wordt de beslissing over de klacht / beroep per mail, brief of mondeling aan de gebruiker meegedeeld 7 dagen nadat de vraag is ingediend of tijdens het volgende bezoek van de gebruiker.

Als de gebruiker meent dat zijn klacht niet billijk behandeld werd of zal worden, kan hij zijn klacht rechtstreeks naar de sociale referent van 't Eilandje (JL.Joiret@ilot.be) sturen (die het resultaat zo spoedig mogelijk zal meedelen), of extern naar de *Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie*:

Belliard straat 71, bus 1 - 1040 Brussel

Tel. : 02 502 60 01

<https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>