

KLACHTENBELEID EN -PROCEDURE VLAAMS EXPERTISECENTRUM KINDERMISHANDELING VZW

1. Inleiding

Het Vlaams Expertisecentrum Kindermishandeling vzw (VECK) doet er alles aan om correct en zorgvuldig te werken. Het VECK erkent dat er zich situaties kunnen voordoen waarin haar acties en activiteiten niet beantwoorden aan de redelijke verwachtingen. Het is mogelijk dat u in dergelijke situatie een klacht wil uiten. De klacht zal onderzocht worden en als het VECK in fout is, zullen we het nodige ondernemen om deze te corrigeren.

2. Hoe kan u een klacht uiten?

Vele klachten kunnen opgelost worden, door deze aan te kaarten met een van de medewerkers van het VECK. Als dit niet tot oplossingen leidt, dan kan u uw klacht schriftelijk (per brief of e-mail) overmaken aan de directie of aan de voorzitter van de raad van bestuur van het VECK, op het volgende adres:

VECK vzw
Saintelettesquare 17
1000 Brussel
(e-mailadres wordt nog aangevuld)

3. Hoe wordt uw klacht behandeld?

U zal binnen de 5 werkdagen een ontvangsbevestiging van uw klacht ontvangen. Uw klacht wordt vervolgens binnen de 30 werkdagen onderzocht en beantwoord, of u krijgt bericht waarom het langer zou kunnen duren. Mogelijk wordt u uitgenodigd voor een persoonlijk onderhoud over uw klacht en/of het resultaat van het onderzoek. Als u niet tevreden bent met de uitkomst, dan zal een vertegenwoordiger van de Algemene Vergadering van het VECK vzw de behandeling van uw klacht nakijken. Er zal een antwoord binnen de 20 werkdagen bezorgd worden. Als u verder ontevreden bent over uw klachtenbehandeling, dan verwijzen we u naar de klachtenprocedure van Kind&Gezin (zie <https://www.kindengezin.be/contact-en-help/klachten/>).

Alle klachten worden geregistreerd en op de raad van bestuur besproken in functie van een verbetering van de werking van het VECK.

4. Wat niet gedekt wordt door ons klachtenbeleid

Niet iedereen zal het altijd eens zijn met het materiaal dat het VECK produceert of de standpunten die het VECK inneemt. We begrijpen en aanvaarden dit en staan steeds open voor opbouwende kritiek. We streven er naar om al dat soort feedback op ons werk op te merken en waar nodig van antwoord te zijn, maar we zullen dit niet als formele klachten beschouwen.

Brussel, 1 maart 2018,

Kristof Desair, directeur,
Erik Van Dooren, voorzitter raad van bestuur