

Klachtenbeleid Vertrouwenscentra Kindermishandeling

Het VK doet er alles aan om professioneel correct en zorgvuldig te werken. Toch kan er een situatie optreden waarin onze acties niet voldoen aan de verwachtingen van de gebruiker. Als een gesprek daarover met de betrokken medewerker niet volstaat, dan kunt u een officiële klacht uiten. De klacht wordt dan onderzocht en als blijkt dat we fout gehandeld hebben zullen we het nodige ondernemen om dit te corrigeren.

HOE KAN U EEN KLACHT UITEN?

Vele klachten kunnen opgelost worden door ze te bespreken met de betrokken medewerker. Als dit niet tot een oplossing leidt, dan kunt u schriftelijk (per brief of e-mail) uw klacht laten horen bij de **directie van het VK dat uw dossier behandelt**. Namen en adressen van de directies vindt u in de medewerkerslijst onder het tabblad "onze centra". Anonieme klachten kunnen wij niet beantwoorden.

HOE WORDT UW KLACHT BEHANDELD?

U zal binnen de 7 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen. Daarna wordt uw klacht binnen de maand onderzocht en beantwoord. Mogelijks wordt u uitgenodigd voor een gesprek over uw klacht en of het resultaat van het onderzoek.

Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, verwijzen wij u naar de klachtenprocedure van Kind & Gezin : <https://www.kindengezin.be/contact-en-help/klachten/>