

# KLACHTENPROCEDURE

## HET MELDEN VAN EEN ONTEVREDENHEID OF KLACHT

### WAT DOE JE ALS JE NIET TEVREDEN BENT OVER JE ONDERSTEUNING?

#### STAP 1: PRAAT MET JE DOP-MEDEWERKER

- Jullie zoeken samen naar een oplossing.

ALS JULLIE ER SAMEN NIET UIT GERAKEN -> **STAP 2**

### JE ONTEVREDENHEID WORDT EEN KLACHT EN KOMT OP PAPIER

#### STAP 2: CONTACTEER DE DIRECTIE VAN VZW DIENST ONDERSTEUNINGSPLAN OOST VLAANDEREN

- Je kan de directie schrijven, mailen of telefoneren. Wie dit wenst kan gebruik maken van het **klachtenformulier** op de website:  
Het telefoonnummer is: **0473/73.87.68**
- Je kan iemand kiezen die je daarbij helpt.
- De directie luistert naar jou.
- De directie praat ook met andere mensen die met je ontevredenheid te maken hebben.
- De directie zoekt naar een oplossing.
- De directie vertelt jou binnen de 30 dagen welke oplossing vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen voorstelt.

ALS JE NIET AKKOORD GAAT MET DE OPLOSSING VAN DE DIRECTIE -> **STAP 3**

#### STAP 3: CONTACTEER DE KLACHTENCOMMISSIE

- Schrijf of mail naar **de klachtencommissie** van vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen.
- Dit is een groep mensen die niet bij vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen werkt.
- Je kan iemand kiezen die je helpt bij het opschrijven van je klacht.  
De gegevens zijn:  
**Adres: vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen**  
**Proeftuinstraat 84A 9000 Gent - Email: [klachten@dop-ovl.be](mailto:klachten@dop-ovl.be)**
- De klachtencommissie luistert naar jou.
- Je kan iemand meenemen die je helpt bij het gesprek met de klachtencommissie.
- De klachtencommissie luistert ook naar vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen.

- De klachtencommissie geeft jou en vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen binnen de 30 dagen advies.
- De directie houdt rekening met het advies.
- De directie vertelt jou binnen de 30 dagen daarna welke oplossing vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen voorstelt.

ALS JE NIET AKKOORD GAAT MET HET ADVIES VAN DE KLACHTENCOMMISSIE EN DE OPLOSSING VAN DE DIRECTIE VAN VZW DIENST ONDERSTEUNINGSPLAN OOST-VLAANDEREN -> **STAP 4**

#### STAP 4: CONTACTEER HET VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

- Schrijf, mail of telefoneer naar het **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap**.  
De gegevens zijn:

*Adres: **VAPH t.a.v. de klachtendienst***

***Koning Albert II-laan 37***

***1030 Brussel***

*Telefoon: **02 249 30 00** - Email: [klachten@vaph.be](mailto:klachten@vaph.be)*

- Je kan iemand kiezen die je helpt bij het schrijven van je klacht.
- Het Vlaams Agentschap luistert naar jou en naar vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen.
- Het Vlaams Agentschap geeft jou en vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen binnen de 45 dagen advies.
- De directie houdt rekening met het advies.
- De directie vertelt jou welke oplossing vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen voorstelt.

ALS JE NIET AKKOORD GAAT MET HET ADVIES VAN HET VLAAMS AGENTSCHAP EN DE OPLOSSING VAN VZW DIENST ONDERSTEUNINGSPLAN OOST-VLAANDEREN -> **STAP 5**

#### STAP 5: DE ONDERSTEUNING VAN VZW DIENST ONDERSTEUNINGSPLAN OOST-VLAANDEREN STOPT

- Jij en vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen kunnen niet meer samenwerken.
- Vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen zoekt samen met jou naar wie je verder ondersteunt.