



## Klachtenformulier voor cliënt

---

Elke minderjarige heeft volgens art. 29 DRM het recht om klachten te formuleren over de jeugdhulp, de leefomstandigheden binnen residentiële jeugdhulpverlening én de niet-naleving van zijn rechten. Ook ouders en opvoedingsverantwoordelijken of de vertrouwenspersoon\* van de minderjarige hebben het recht om een klacht in te dienen.

### Bent u niet tevreden met (een aspect van) onze hulp- of dienstverlening?

Tracht dit in de eerste plaats te bespreken met de medewerker(s) waar u contact mee heeft. Kan dit niet of heeft dit geen voldoende gevolg, dan kan u een klacht indienen. Onze bedoeling is constructief met uw klachten om te gaan en deze te zien als een kans op verbetering van onze hulp- en dienstverlening.

### Waarom een klacht indienen?

- Om iets recht te zetten
- Om zelf beter geholpen te worden
- Om ervoor te zorgen dat andere cliënten in de toekomst beter zullen geholpen worden.

### Hoe en bij wie dient u een klacht in?

Een klacht dient U schriftelijk in aan de hand van het klachtenformulier.

- Via een gesprek met een medewerker: tijdens een huisbezoek, een bezoek in de leefgroep, een telefoongesprek met een medewerker ... kan u laten weten dat u een klacht heeft. De medewerker informeert u over de procedure en bezorgt u een formulier om in te vullen.
- Schriftelijk: u kan uw ingevulde klachtenformulier bezorgen aan de directie:  
Guy Tindemans A. Piersdreef 1 9120 Beveren  
Via e-mail: [directie@hofterwelle.be](mailto:directie@hofterwelle.be)
- Via de website: [www.hofterwelle.be](http://www.hofterwelle.be) kan u het formulier downloaden
- Extern: bij uw aanmelder:  
Bij de JO-lijn: op nr. 0800/900.33 (gratis nummer) [jo-lijn@jongerenwelzijn.be](mailto:jo-lijn@jongerenwelzijn.be)  
Bij de klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat: 0800 20 808  
[klachtenlijn@kinderrechten.be](mailto:klachtenlijn@kinderrechten.be)  
[www.kinderrechten.be](http://www.kinderrechten.be)

Als minderjarige heeft u het recht u te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon\*

---

\* Een vertrouwenspersoon moet tegelijk aan de volgende voorwaarden voldoen:

- meerderjarig zijn
- niet betrokken zijn bij de hulpverlening aan de minderjarige
- op ondbelzinnige wijze door de minderjarige aangewezen zijn
- beschikken over een uittreksel uit het strafregister model 2



## Wat kan u verwachten?

De directie nodigt u uit op een gesprek en brengt u regelmatig op de hoogte van de afhandeling van de klacht. Binnen de 7 werkdagen na het ontvangen van de klacht zal u een eerste maal gecontacteerd worden. Na dit eerste gesprek en na de interne analyse zal een volgend gesprek volgen. Op anonieme klachten kunnen we uiteraard geen persoonlijk antwoord geven. In dit geval neemt de directie kennis van de klacht en bekijkt of deze ook anoniem kan behandeld worden (afhankelijk van de inhoud van de klacht)

Uw klacht zal discreet en vertrouwelijk behandeld worden. Wanneer u een klacht indient zal elke stap in de procedure met U doorgesproken worden.

## Hoe dit klachtenformulier gebruiken?

U kan dit document afdrukken, manueel invullen en het via de voorgeschreven procedure bezorgen.

Of

U volgt [deze link](#) en vult het formulier online in.

