

## Formulaire de réclamation

### Mécontent(e)? Dites-le-nous!

Aidez-nous à nous améliorer !  
Décrivez ce qui vous a déplu et  
envoyez votre réclamation au  
CAW.

Dans les 14 jours suivant la réception  
de votre réclamation, nous vous  
contacterons. Pour tenter de trouver  
une bonne solution.

#### Vos coordonnées

PRÉNOM

NOM

RUE ET NUMÉRO

CODE POSTAL

N° DE TÉLÉPHONE

ADRESSE E-MAIL

#### Coordonnées de la personne de confiance (si vous les connaissez)

PRÉNOM

NOM

RUE ET NUMÉRO

CODE POSTAL

N° DE TÉLÉPHONE

ADRESSE E-MAIL

#### Sur quelle entité (team) porte votre réclamation ?



## Ne gardez pas ça pour vous, introduisez une réclamation.

Nous essayons toujours de vous  
aider le mieux possible. Mais il  
peut arriver que vous ne soyez pas  
satisfait(e) de nos services.

N'hésitez pas à nous dire ce  
qui vous a déplu et ce que  
vous attendez de nous. Nous  
chercherons ensemble une  
solution !

En savoir plus?  
[www.caw.be/niet-tevreden](http://www.caw.be/niet-tevreden)

Dit is de vertaling Frans van 'CAW Groep - Ontevreden? Wij luisteren ook als je klachten hebt!' en bevat identiek dezelfde informatie als de Nederlandse tekst. Deze vertaling mag enkel verspreid worden met de originele brontekst.

[www.caw.be](http://www.caw.be) • 0800 13 500

## Mécontent(e)?

### Nous vous écoutons aussi quand vous vous plaignez!



**CAW**

maakt sterker

# Mécontent(e), et maintenant?

**Nous avons à cœur de toujours mieux vous aider. N'hésitez donc pas à nous dire si un de nos services vous a déplu.**

L'erreur est humaine. L'aide aux personnes n'y échappe pas, c'est pourquoi il est important de nous en parler et de nous dire comment nous pourrions encore mieux vous aider.

Parlez d'abord de votre mécontentement à votre référent(e) social(e) ou à son/sa supérieur(e) hiérarchique. Il suffit parfois de discuter du problème pour le résoudre. Vous n'osez pas ou estimez que le problème n'a pas été résolu? Introduisez une réclamation.



Il arrive que nous ne puissions pas résoudre votre problème, par exemple parce que nous devons respecter certaines règles. En pareil cas, nous vous expliquerons pourquoi et chercherons à vous aider d'une autre manière.

Tous les CAW en Flandre et à Bruxelles appliquent la même procédure de traitement des réclamations. La personne chargée de résoudre la vôtre ne sera jamais celle concernée par le problème. Nous chercherons ensemble une solution en espérant regagner votre confiance.

## Comment introduire votre réclamation

Vous pouvez introduire une réclamation de différentes manières:

- En remplissant ce formulaire de réclamation (français, en néerlandais ou en anglais)
- En ligne: [www.caw.be/niet-tevreden](http://www.caw.be/niet-tevreden)
- Par téléphone, lettre ou e-mail à l'adresse du CAW où vous avez reçu de l'aide

**Attention:** si vous introduisez une réclamation, vous devez vous identifier, en mentionnant vos coordonnées. Sinon, nous ne pourrions pas vous aider.

## Une personne de confiance peut vous assister

Une personne peut vous aider à introduire votre réclamation.

- Vous pouvez toujours faire appel à une personne de confiance.
- Si vous le souhaitez, la direction ou un autre collaborateur du CAW peut vous aider à remplir le formulaire de réclamation.
- Si vous avez besoin d'un(e) interprète pour parler de votre réclamation, nous le fournissons.

## Comment est traitée votre réclamation

1. Un membre de la direction ou un(e) médiateur/médiatrice vous contacte dans les 14 jours. Nous examinons si votre réclamation est recevable et, si oui, nous vous communiquons comment nous allons la traiter.
2. Nous lançons une procédure d'examen, au cours de laquelle toutes les parties concernées sont entendues individuellement.
3. Dans les 10 semaines suivant l'introduction de la réclamation, nous vous communiquons une proposition de solution.



## Si cette proposition ne vous convient pas ?

Si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat du traitement formel de votre plainte, vous pouvez vous adresser au Département des Soins. La plainte peut être présentée :

- par lettre au Coordinateur des plaintes, Département des Soins, boulevard du Roi Albert II 15 boîte 497, 1210 Bruxelles
- par e-mail à [klachten.zorg@vlaanderen.be](mailto:klachten.zorg@vlaanderen.be).

Vous trouverez de plus amples informations sur : <https://vlaanderen.be/departementzorg/klachten>

## Info & aide

Vous avez besoin de plus d'informations pour remplir ou envoyer le formulaire de réclamation ? Appelez au numéro général gratuit: 0800 13 500. Nos collaborateurs vous mettront sur la bonne voie.

**En savoir plus?**  
[www.caw.be/niet-tevreden](http://www.caw.be/niet-tevreden)

**Bon à savoir:** À chaque moment de la procédure, vous pouvez retirer votre réclamation.

De quelle équipe êtes-vous mécontent?

Qu'est-ce qui a déjà été fait pour y trouver une solution?

Quelle solution attendez-vous de notre part ?

DATE

SIGNATURE DU CLIENT

À compléter par la direction

DATE DE RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

NUMÉRO D'ORDRE DE LA RÉCLAMATION