

# Klachtenformulier

## Niet tevreden? Vertel het ons!

Alleen met jouw hulp kunnen wij onszelf verbeteren. Beschrijf je klacht en bezorg dit aan het CAW.

Binnen 14 dagen na ontvangst van je klacht, nemen wij contact met je op. Dan komen we mogelijk alsnog tot een goede oplossing.

### Jouw gegevens

VOORNAAM

NAAM

STRAAT EN HUISNR.

POSTCODE + GEMEENTE

TELEFOONNUMMER

EMAILADRES

### Gegevens vertrouwenspersoon (indien je deze hebt)

VOORNAAM

NAAM

STRAAT EN HUISNR.

POSTCODE + GEMEENTE

TELEFOONNUMMER

EMAILADRES

Over welke deelwerking (team) gaat jouw klacht?



## Blijf er niet mee zitten, maar meld je klacht.

We proberen je altijd zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent.

Laat ons weten wat er is misgegaan en wat je van ons verwacht. Dan zoeken we samen naar een oplossing!

Meer weten?

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

## Ontevreden? Wij luisteren ook als je klachten hebt!



**CAW**

maakt sterker

# Ontevreden, wat nu?

**Wij vinden het zeer belangrijk om de hulp die we aanbieden te blijven verbeteren. Vertel het ons wanneer je niet tevreden bent over de hulp- en dienstverlening.**

Hulpverlening is mensenwerk, er kan al eens iets fout lopen. Daarom is het belangrijk om zo snel mogelijk te horen hoe we jou beter kunnen helpen.

Probeer je ontevredenheid eerst te bespreken met je hulpverlener of zijn leidinggevende. Soms lost het probleem zich op door erover te praten. Vind je dit moeilijk of heb je het gevoel dat het probleem niet is opgelost? Dan kan je een klacht indienen.



Soms kunnen we je klacht niet oplossen, bijvoorbeeld omdat er regels zijn waarmee wij rekening moeten houden. Als we de klacht niet kunnen oplossen, dan zullen we uitleggen waarom én verder kijken of we je op een andere manier kunnen helpen.

Alle CAW's in Vlaanderen en Brussel hebben dezelfde klachtenregeling. Je wordt altijd geholpen door mensen die niet bij de klacht betrokken zijn. Samen proberen we een oplossing te zoeken. We hopen zo je vertrouwen terug te winnen.

## Indienen van je klacht

Je kunt een klacht indienen op verschillende manieren:

- Via dit klachtenformulier (invullen in het Nederlands, Frans of Engels)
- Online: [www.caw.be/niet-tevreden](http://www.caw.be/niet-tevreden)
- Telefonisch, per brief of per e-mail naar het adres van het CAW waar je de hulpverlening hebt ontvangen

**Let op:** Je kan niet anoniem een klacht indienen. Je moet je persoonsgegevens vermelden, anders kunnen we je niet helpen.

## Ondersteuning van een vertrouwenspersoon

Een klacht indienen hoeft je niet alleen te doen.

- Je mag altijd beroep doen op een vertrouwenspersoon.
- Indien gewenst, kan de directie of een andere CAW-medewerker je helpen om het klachtenformulier in te vullen.
- Als je een tolk nodig hebt om je klacht te bespreken, zorgen we hiervoor.

## Behandeling van je klacht

1. Iemand van de directie of een bemiddelaar neemt binnen 14 dagen contact met je op. We bekijken of we je klacht kunnen aanvaarden en bespreken met je hoe we verder aan de slag gaan.
2. Er wordt een onderzoeksprocedure gestart, waarbij alle betrokken partijen individueel worden gehoord.
3. Binnen de 10 weken na het indienen van de klacht, krijg je een voorstel tot oplossing.



## Wat als je niet tevreden bent?

Ben je niet tevreden met de voorgestelde oplossing? Dan kan je de klacht indienen bij de overheid, op het departement Zorg.

De klacht kan bezorgd worden:

- per brief naar Klachtencoördinator, Departement Zorg, Koning Albert II-laan 15 bus 497, 1210 Brussel
- per e-mail naar [klachten.zorg@vlaanderen.be](mailto:klachten.zorg@vlaanderen.be)

**Meer info vind je op:**  
<https://vlaanderen.be/departement-zorg/klachten>

## Info & hulp

Heb je meer informatie of hulp nodig bij het invullen of verzenden van het klachtenformulier? Bel dan naar het gratis algemeen nummer: 0800 13 500. Onze medewerkers helpen je op weg.

**Meer weten?**  
[www.caw.be/niet-tevreden](http://www.caw.be/niet-tevreden)

**Belangrijk weetje:** Tijdens elk moment van het proces kan je jouw klacht intrekken.

**Wat is jouw klacht? Beschrijf de feiten en omstandigheden.**

**Wat is er al gedaan om tot een oplossing te komen?**

**Welke oplossing verwacht je?**

DATUM

HANDTEKENING CLIËNT

**In te vullen door CAW-directie**

DATUM ONTVANGST KLACHT

VOLGNUMMER KLACHT