



## **Klachtenprocedure OTA Oost- en West-Vlaanderen**

---

OTA Oost- en West-Vlaanderen streeft ernaar om haar gebruikers een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. We vinden het dan ook belangrijk om een ontevredenheid bij de gebruiker zo snel mogelijk te horen en bespreekbaar te maken. U kan hiervoor steeds terecht bij de betrokken medewerker of de coördinator.

Indien u om bepaalde redenen toch wil overgaan tot een schriftelijke klacht dan volgt de onderstaande procedure. U mag deze richten tot de coördinator van OTA Oost- en West-Vlaanderen: Greet Lenaerts, W. Wilsonplein 2 te 9000 Gent of [greet.lenaerts@otavzw.be](mailto:greet.lenaerts@otavzw.be)

### **Stap 1: Opvolging van de klacht door de coördinator**

U ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbrief.

De coördinator zet een onderzoek op waarbij alle partijen de kans krijgen om hun verhaal toe te lichten in een (telefonisch) gesprek.

Binnen de 30 dagen ontvangt u van de coördinator een schriftelijk antwoord op uw klacht. Als u niet tevreden bent met de manier waarop uw klacht behandeld werd of geen genoegen neemt met het resultaat, kan u een (tweede) gesprek met de coördinator aanvragen.

Wij gaan er graag van uit dat de situatie na dit alles uitgeklaard is en er weer positieve samenwerking mogelijk is. Als dat toch niet zo zou zijn, dan kan u overgaan tot een 2<sup>e</sup> stap in de procedure: Opvolging van de klacht door een klachtencommissie.

### **Stap 2: Opvolging van de klacht door een klachtencommissie**

In deze fase kan u uw schriftelijke klacht via de coördinator overmaken aan de voorzitter van de klachtencommissie. De klacht mag dus gericht worden aan Greet Lenaerts, W. Wilsonplein 2 te 9000 Gent of [greet.lenaerts@otavzw.be](mailto:greet.lenaerts@otavzw.be). U ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbrief.

Er zal ad hoc een klachtencommissie worden samengeroepen om zich over uw klacht te buigen. De samenstelling van de commissie kan variëren, afhankelijk van de klacht. Mogelijks bestaat de commissie uit: Een bestuurder of een lid van de Algemene Vergadering van OTA Oost- en West-Vlaanderen, een coördinator van één van de drie andere OTA's, een vertegenwoordiger van de gebruikers en/of een persoon die beschikt over specifieke expertise gelinkt aan de klacht.

Als de commissie inschat dat een gesprek met u noodzakelijk is, dan zal u door de voorzitter uitgenodigd worden.

Binnen de 30 dagen ontvangt u van de voorzitter van de commissie een schriftelijk antwoord op uw klacht. Na dit schriftelijke antwoord stopt de interne klachtenprocedure. Als u nog steeds niet tevreden bent met de manier waarop uw klacht behandeld werd of geen genoegen neemt met het resultaat, dan kan u overgaan tot een 3<sup>e</sup> stap: Opvolging van de klacht door externen.

### **Stap 3: Opvolging van de klacht door externe**

In deze fase kan u terecht bij de JO-lijn van het Agentschap Jongerenwelzijn: Agentschap Jongerenwelzijn, Koning Albert II-laan 32, 20130 Brussel, tel 0800 900 33

De klachtenprocedure van de JO-lijn kan u bij de dienst zelf opvragen of op hun website terugvinden.