

## Suggesties of klachten

Jullie mening is belangrijk voor ons. Wij staan open voor jullie opmerkingen of suggesties. 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 gezinscoach of eerstelijnspsycholoog. Vaak lossen problemen zich op door erover te praten.

Vind je dit moeilijk of heb je het gevoel dat het probleem niet is opgelost? Dan mag je altijd de coördinator: Toine Perneel, mail: [toine.perneel@1g1pnwvl.be](mailto:toine.perneel@1g1pnwvl.be) of telefonisch: 0487/470160, contacteren.

- Je kan iemand kiezen die je daarbij helpt.
- De coördinator luistert naar jou
- De coördinator praat ook met andere mensen die met je ontevredenheid te maken hebben.
- De coördinator zoekt naar een oplossing.
- De coördinator vertelt je zo snel mogelijk welke oplossing één gezin één plan Noord-West-Vlaanderen voorstelt.

Heb je toch nog een gevoel dat er geen antwoord is gekomen of verandering is gebeurd? Dan kan je een schriftelijk klacht indienen, dit kan ook via een mail op [info@1g1pnwvl.be](mailto:info@1g1pnwvl.be). De voorzitter van de intersectorale stuurgroep zal je klacht behandelen en hierover met jou contact opnemen binnen de 4 weken na het versturen van dit formulier.

Als een jongere, ouder of betrokkene een klacht heeft over jeugdhulp georganiseerd door het Agentschap Opgroeien, kan je daarvoor ook terecht bij **Opgroeipunt**.

- op het telefoonnummer 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)
- via het contactformulier ([opgroeien.be/opgroeipunt](http://opgroeien.be/opgroeipunt))
- per brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

## Meer weten?

Opgroeipunt is een plek voor het delen van vragen, verhalen en meldingen over:

- de diensten van Opgroeien zelf, zoals Kind en Gezin en Jeugdhulp, adoptie en zorgtoeslag
- de organisaties die Opgroeien subsidieert en erkent, zoals kinderopvanglocaties, consultatiebureaus en jeugdhulpvoorzieningen.

Opgroeipunt ...

- ... luistert naar ervaringen met organisaties voor opgroeiende kinderen
- ... onderzoekt meldingen of klachten, volgt nauwgezet op en koppelt terug
- ... doet aanbevelingen om de kwaliteit van de diensten te verbeteren
- ... geeft advies en tips om een probleem zelf aan te pakken
- ... zoekt samen met de melder uit waar deze terecht kan met een vraag over Jeugdhulp.