

---

## *Klachtenprocedure*

### *Dienst Ondersteuningsplan Vlaams-Brabant en Brussel vzw*

---

#### **WAT KAN JE DOEN ALS JE ONTEVREDEN BENT OVER JE BEGELEIDING?**

##### **Praat met je procesbegeleider**

We nodigen je uit om de problemen met je begeleider te bespreken. Jullie zoeken samen naar een oplossing. Als jullie er samen niet uit geraken kan je een volgende stap ondernemen.

Als jullie er samen niet uit geraken, bespreekt de procesbegeleider jouw vraag, opmerking of voorstel op de teamvergadering of met de teamcoördinator van jouw regio om daar een antwoord te zoeken. De teamcoördinator neemt er notie van in een elektronisch register en volgt op dat je antwoord krijgt.

#### **JE ONTEVREDENHEID WORDT EEN KLACHT EN KOMT OP PAPIER**

##### **1. Contacteer de directie van Dienst Ondersteuningsplan Vlaams-Brabant en Brussel vzw**

1

---

Je kan de directie schrijven, mailen of telefoneren. De klacht wordt steeds genoteerd op het klachtenformulier. Dit formulier heb je bij start van het proces ontvangen van jouw procesbegeleider. Je kan het formulier ook vinden op de website (link).

De contactgegevens zijn:

Dienst Ondersteuningsplan  
Vlaams-Brabant en Brussel vzw  
t.a.v. de directie  
Binkomstraat 2  
3210 Lubbeek  
016/56.56.30  
[directie@dop-vbb.be](mailto:directie@dop-vbb.be)

De directie luistert naar jou en praat ook met andere mensen die met je ontevredenheid te maken hebben. De directie zoekt een oplossing en laat jou binnen de 30 dagen weten wat de Dienst Ondersteuningsplan voorstelt.

Als je niet akkoord gaat met de oplossing van de directie kan je verder gaan met je klacht.

