



THUISBEGELEIDING
Limburgse Stichting Autisme
Centrum Zuid 1113, 3530 Houthalen
Tel: 011/559960 Fax: 011/559969

FOR 4.6.1.5 (01/02/2008)
Versie d

KLACHTENPROCEDURE

Wanneer u klachten heeft over de werking of de begeleiding vanuit de dienst bestaat de mogelijkheid om deze te uiten. We staan er voor open dat u ongenoegens bekend maakt. Hierdoor kan de werking bijgestuurd worden. Waar en bij wie kan u terecht ?

Op de eerste plaats bij de begeleid(st)er zelf. Maar u kan zich ook wenden tot de directeur van de dienst. U kan dit mondeling of schriftelijk doen bij:

Bjorn RAMAEKERS.
Centrum Zuid 1113, 3530 Houthalen-Helchteren
Tel. 011/55 99 60 Fax. 011/55 99 69

e-mail adressen :

- lsa@stijn.be: het algemeen adres op het secretariaat
- lsa.bjorn@stijn.be

De dienst moet deze klacht binnen de maand beantwoorden en opnemen in de klachtenmap. Mocht dit antwoord niet voldoen dan kan u zich wenden tot de klachtencommissie. De leden van deze klachtencommissie zijn:

Dhr. VANHOUT Bert
Lid van de Raad van Beheer

Mevr. PAREDIS - VERBAKEL Nathalie
Lid van een gebruikersorganisatie

Ook deze commissie moet u een antwoord geven binnen de maand. Bent u niet tevreden met het resultaat van de interne klachtenprocedure binnen de voorziening, dan kan u rechtstreeks terecht bij de klachtendienst van het VAPH of het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Klachtenbehandeling door de Klachtendienst van het VAPH

Bent u niet tevreden met het resultaat van de interne klachtenprocedure binnen de voorziening, dan kan u ook terecht bij de Klachtendienst van het VAPH.

- **Waarom?**
Het VAPH is de erkennende en subsidiërende instantie voor de diensten en



VAPH

Limburgse Stichting Autisme maakt deel uit van vzw Stijn. Erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

voorzieningen voor personen met een handicap.

- **Hoe?**
Het VAPH voert zijn eigen onderzoek. Meestal schakelt de Klachtendienst hiervoor het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin in. Binnen de **45 dagen** moet de Klachtendienst u zijn bevindingen, zijn eindconclusie en eventueel zijn voorstel van oplossing bezorgen.
- **Waar ?**
Klachtendienst
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Klachtendienst
Sterrenkundelaan 30
1210 Brussel (Sint-Joost-ten-Node)
Klachtencoördinatoren:
 - Luc Dewilde - 02/225 86 68
 - Michel Clément - 02/225 86 74
 - Dominique Vannekke - 02/225 85 46Fax: 02/225 84 05 (met de vermelding 't.a.v. Klachtendienst')
E-mail: klachten@vaph.be

Klachtenbehandeling door de Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Bent u niet tevreden met het resultaat van de interne klachtenprocedure binnen de voorziening, dan kan u rechtstreeks terecht bij het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

- **Waarom ?**
Het is dat agentschap dat instaat voor het toezicht op de diensten en voorzieningen die door het VAPH gesubsidieerd worden.
- **Hoe ?**
Het agentschap voert zijn eigen onderzoek. Het moet u zijn bevindingen, zijn eindconclusie en eventueel zijn voorstel van oplossing bezorgen.
- **Waar ?**
Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Ellipsgebouw
Koning Albert-II laan 35, bus 31
1030 Brussel
Telefoon: 02/553.07.87
Fax: 02/553.34.35
E-mail: inspectie.gehandicaptenzorg@wvg.vlaanderen.be

