

Ben je ontevreden of heb je klachten?

Ben je ontevreden over de werking van Opvoedingswinkel Noord-Limburg, dan heb je altijd het recht om dit kenbaar te maken. Je kan dit op ieder moment doen door in gesprek te gaan met één van de medewerkers, coördinator of directie.

Indien het om een echte klacht gaat (dit is meer dan ontevredenheid), dan is het best dat je ons dit zo spoedig mogelijk meldt. Probeer neer te schrijven wat je bedoelt. Laat je gerust helpen indien dit moeilijk is. Het is je volle recht om een klacht neer te leggen. Je kan deze brief richten aan onze directie. De klacht zal tijdens de eerstvolgende stafvergadering besproken worden. De persoon die je klacht ontving, zal je de conclusies de dag zelf nog meedelen of vanaf het ogenblik dat we je kunnen bereiken. Verwacht je een ander antwoord of herhaalt het voorval zich, richt je dan opnieuw (mondeling of schriftelijk) tot de directie. De directie zal binnen de week een afspraak met je maken voor de bespreking van het voorval.

Contactgegevens

- Algemeen nummer Opvoedingswinkel Noord-Limburg: 011 39 32 72
- Coördinator Ilse Hermans: ilse@opvoedingswinkelnoordlimburg.be / 0474 96 64 90
- Directie Kristien Bosmans: kristien.bosmans.ckg@hummeltjes.be / 011 27 94 00

Klachtendienst Opgroeipunt

Opvoedingswinkel Noord-Limburg staat onder toezicht van Kind & Gezin.

Deze instelling controleert of de reglementering wordt nageleefd in de Opvoedingswinkel.

Je kan als gebruiker (ouder) steeds terecht bij het Opgroeipunt voor inlichtingen en klachten.

- Telefonisch op het nummer: 078 170 000 (elke werkdag, van 8u tot 20u)
- Per brief naar: Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
- Het contactformulier op opgroeien.be/opgroeipunt