

## Klachtenbehandeling Jeun

### 1. We luisteren naar je klacht en pakken het aan

- Jeun maakt deel uit van Motena. Motena gaat constructief om met klachten, meldingen en suggesties van onze klanten. Het opzetten van een systeem waarbij klanten problemen kunnen melden en klachten kunnen formuleren zet aan om verbetervoorstellen te formuleren en uit te voeren.
- Klachten en meldingen worden vooral oplossingsgericht behandeld. Motena heeft een organisatiebrede meldingsprocedure waardoor elke klacht, melding en suggestie van klanten van Motena op een uniforme manier geregistreerd, onderzocht en opgevolgd wordt. Hierdoor wordt aan de hand van maatregelen passend gereageerd om de situatie te herstellen of te verbeteren en gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden.
- We behandelen de klachten vertrouwelijk.

### 2. Hoe dien je een klacht in?

- Het indienen van een melding door een klant kan gebeuren op verschillende manieren:
  - ✓ **Bij de dienst zelf:**
    - Mondeling: telefonisch of persoonlijk bij een medewerker van het dienstencentrum
    - Schriftelijk: versturen van een brief naar het dienstencentrum.
      - Ten Elsberge - Mandellaan 101, 8800 Roeselare
      - Schiervelde – Schierveldestraat 55, 8800 Roeselare
      - De Zilverberg – Knokuilstraat 35, 8800 Roeselare
      - De Waterdam – Handelsstraat 37, 8800 Roeselare
    - Mailen kan naar: [info@ldcjeun.be](mailto:info@ldcjeun.be)
    - Op de website van de lokale dienstencentra ([www.ldcjeun.be](http://www.ldcjeun.be)) staan de contactgegevens en daar vind je ook een contactformulier o.a. voor het indienen van een klacht.
  - ✓ **Bij de ombudsdienst van Motena**
    - Voor centrale klachten bij Motena of klachten waar je met de betrokken dienst niet uit geraakt verloopt dit via [ombudsdienst@motena.be](mailto:ombudsdienst@motena.be); gekoppeld aan het formulier op de website [www.motena.be](http://www.motena.be).
    - Schriftelijk uitdrukken van de melding en deze deponeren in de postbus of afgeven aan een medewerker van Motena: Gasthuisstraat 10, 8800 Roeselare.
- Er zijn weinig vormvereisten om de drempel tot het indienen van een melding zo laag mogelijk te houden.
- Om een correcte opvolging van de klacht te verzekeren, moedigen we klanten evenwel steeds aan om **geen anonieme klachten** in te dienen.
- De communicatie over klacht/melding/suggestie gebeurt zo veel als mogelijk met de klant of melder zelf.

## 3. Hoe gaat het verder?

- Elke klacht wordt geregistreerd en opgevolgd:
  - Voor elke klacht wordt een coördinator aangeduid.
  - De coördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.
  - De melder krijgt bericht dat de klacht werd ontvangen.
  - Er wordt verdere info verzameld en gezocht naar een oplossing.
  - Binnen de 30 dagen mag je een antwoord op je vraag verwachten of een toelichting waarom we je nog geen antwoord kunnen bezorgen.
- De klachtencoördinator in de Jeun dienstencentra zijn:
  - Ten Elsberge: Leen Van Isacker - 051 27 27 10 of [leen.van.isacker@motena.be](mailto:leen.van.isacker@motena.be)
  - Schiervelde: Nathalie Fieuw – 051 38 00 of [nathalie.fieuw@motena.be](mailto:nathalie.fieuw@motena.be)
  - De Zilverberg: Katrien Denoo – 051 26 26 80 of [katrien.denoo@motena.be](mailto:katrien.denoo@motena.be)
  - De Waterdam: Stijn Dusselier – 051 27 09 00 of [stijn.dusselier@motena.be](mailto:stijn.dusselier@motena.be)
- Periodiek worden alle klachten per dienst en over Motena heen ook geanalyseerd om na te gaan welke acties we kunnen ondernemen om onze dienstverlening te verbeteren en dergelijke klachten in de toekomst te vermijden.

## 4. Nog steeds ontevreden?

Dan kan je ook een klacht indienen bij het Departement Zorg van de Vlaamse Overheid via [thuiszorg@vlaanderen.be](mailto:thuiszorg@vlaanderen.be).