Een probleem bij een erkende instelling of dienst melden

Laatst bijgewerkt op 20/06/2024

Doorgaans doen verenigingen die het publiek een dienst aanbieden er alles aan om hun begunstigden tevreden te stellen, of het nu gaat om een dienst die specifiek is bedoeld voor personen met een handicap of niet.

Er kunnen zich echter altijd problemen voordoen waardoor u het gevoel heeft dat er iets mis is in de vereniging die u helpt. Het kan gaan om een conflictsituatie, zorg of hulp die niet of niet correct wordt verleend, ongepast gedrag, enz.

Discussie en beoordeling

Het eerste wat u dan zou moeten doen, is een beroep doen op **de interne kanalen**: de directie, de sociale dienst, de vertrouwenspersoon van de vereniging die u helpt, enz. Sommige, vaak grotere, verenigingen hebben een ombudsdienst. Vaak kan een gesprek over de problemen met de verantwoordelijken al helpen om moeilijke situaties te voorkomen.

Praat erover met anderen, zoals uw familie, uw naasten, uw begeleidingsdienst, uw sociaal assistent of uw arts. Deze personen kennen u en kunnen u advies geven.

U kunt ook de **interne beoordelingsprocedures** volgen van de instelling waarbij er zich een probleem voordoet. Zo kunt u informatie, uw gevoel of een probleemsituatie kenbaar maken. In principe zijn verenigingen verplicht om regelmatig feedback over hun dienstverlening te vragen bij hun begunstigden. Dit

kan in de vorm van een enquête, focusgroepen, vergaderingen of interviews, soms met een externe persoon.

De dienst PHARE (COCOF) ondersteunt de **vzw CapSmile**. CapSmile geeft al enkele jaren **de 'Livrets Smile**' uit. Daarmee kunnen personen met een handicap hun mening geven over de hulp die ze krijgen in hun dagelijks leven. Er bestaan momenteel 25 zulke boekjes, elk over een thema waar mensen hun mening over kunnen geven: mes repas (mijn maaltijden), mon logement (mijn woning), mon sommeil (mijn slaap), ma santé (mijn gezondheid), mon projet de vie (mijn levensproject), mon enfants (mijn kinderen), mes déplacements (mijn verplaatsingen), mon argent (mijn geld), mon travail (mijn werk), enz.

De boekjes zijn bedoeld voor alle personen met een handicap, ongeacht hun leeftijd of hun (verstandelijke en/of motorische en/of zintuiglijke handicap). In principe worden ze gebruikt op initiatief van de verenigingen, om hen te helpen bij hun interne beoordelingsproces.

Nuttige adressen

CapSmile

7170 Fayt-lez-Manage

CapSmile
Dieu d'en bas-straat, 44
7170 Fayt-lez-Manage
België

Website (http://www.capsmile.be/)
Contactformulier (https://www.capsmile.be/#contact)

De inspectiediensten

Meestal moeten verenigingen die erkend en gesubsidieerd zijn door een overheidsinstantie (bijvoorbeeld de dienst PHARE of Iriscare) voldoen aan bepaalde werkingsnormen. Daarmee willen de overheidsinstanties ervoor zorgen dat de vereniging goed functioneert en de opdracht die haar toegewezen is, naar behoren uitvoert. Als er tekortkomingen worden geconstateerd, kan de vereniging een sanctie opgelegd krijgen.

De inspectiediensten van de overheidsinstanties staan in voor het toezicht op de verenigingen en de manier waarop ze hun opdracht uitvoeren.

Als u als begunstigde van erkende en gesubsidieerde verenigingen een tekortkoming in de werking van de vereniging constateert of er slachtoffer van wordt, kunt u contact opnemen met de inspectiedienst van de overheidsinstantie die de vereniging erkent en subsidieert. Die zal uw informatie analyseren en gepast gevolg geven aan uw aanvraag door in de eerste plaats contact op te nemen met de vereniging.

Hieronder vindt u de contactgegevens van de inspectiediensten van de belangrijkste overheidsinstanties in Brussel:

- de dienst Inspection van de COCOF;
- de dienst Klachten van Iriscare;
- de klachtendienst van de GGC;
- de schoolbemiddelingsdienst van de Federatie Wallonië-Brussel, voor klachten over alle scholen, ongeacht het netwerk.

Nuttige adressen

Commission Communautaire Française (COCOF) - Service Inspection

1030 Brussel

Commission Communautaire Française (COCOF) - Service Inspection
Paleizenstraat 42

1030 Brussel
België

Website (https://ccf.brussels/nos-services/bien-etre-et-sante/plainte-au-service-inspection/)
02 800 83 50
inspection@spfb.be

Iriscare - Service Inspection

1040 Etterbeek

Iriscare - Service Inspection
Belliardstraat 71 bus 2
1040 Etterbeek
België

Website (https://www.iriscare.brussels/nl/iriscare-nl/contact/klachten/instellingen-en-diensten-die-door-iriscare-worden-gefinancierd-erkend-en-of-geconventioneerd/)
02 435 64 33
plaintes@iriscare.brussels

Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) - Dienst Klachten

1040 Brussel

Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) - Dienst Klachten
Belliardstraat 71/1
1040 Brussel
België

Website (https://www.vivalis.brussels/nl/klachten)
02 502 60 01
Contactformulier (https://www.vivalis.brussels/nl/contact)

Fédération Wallonie-Bruxelles - Service de médiation scolaire

1080 Sint-Jans-Molenbeek

Fédération Wallonie-Bruxelles - Service de médiation scolaire
Adolphe Lavalléestraat 1
1080 Sint-Jans-Molenbeek
België

Website (http://enseignement.be/index.php?page=4264)
02 690 84 65
mediationscolaire@cfwb.be

Laatst bijgewerkt op 20/06/2024