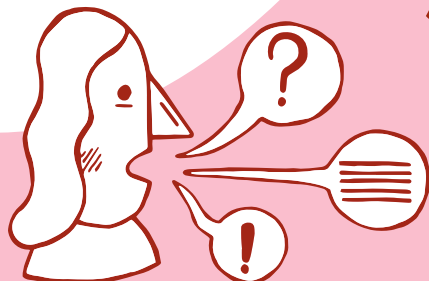


Heb je iets te melden, of ben je ontevreden?



- Spreek een begeleider aan
- Spreek een teamsupervisor aan
- Breng het op de bewonersvergadering of op een van de rondes
- Schrijf het op en deponeer in onze brievenbus

Dan kan je terecht bij Janna of Nele, onze klachtenbehandelaars



Heb je een klacht?

Je formuleert je klacht mondeling, op papier, via email of via de klachtenknop op de website



janna.capiou@stappenvzw.be

nele.hugaert@stappenvzw.be

Janna of Nele ontvangen je klacht, behandelen deze vertrouwelijk en neutraal, en bekijken welke stappen er ondernomen moeten worden. Binnen de 7 dagen krijg je bevestiging van ontvangst, en binnen de 30 dagen werken we toe naar een oplossingsvoorstel.

Je kan ook terecht bij een van deze externe diensten

OPGROEIPUNT *Het telefonisch en online meldpunt van Opgroeien*

☎ 078 170 000 - gratis - elke werkdag
tussen 8 en 20u.

🌐 [Opgroeien.be/opgroeipunt](https://opgroeien.be/opgroeipunt)

✉ Opgroeipunt - Hallepoortlaan 27
1000 Brussel

AWEL *Luistert naar kinderen en jongeren*

☎ 102 - gratis en anoniem
van 16u tot 22 u,
behalve op zon- en feestdagen

✉ brievenbus@awel.be

🌐 awel.be - ook chat en forum

TELE-ONTHAAL

☎ 106 - gratis - 24u/24u

RAAD OF HULP *Jongerenaanbod van het CAW*

🌐 jac.be - ook chat
maandag - vrijdag, 13 - 19u.

INFO OVER JE RECHTEN *tZitemzo*

🌐 tzitemzo.be - ook chat

☎ 09 233 65 65