



## Kwaliteitshandboek MFC Sint-Gregorius Het afhandelen van klachten van cliënten

### Proceseigenaar

Algemeen Directeur

### Doel

- Deze procedure legt de afspraken vast voor de afhandeling van klachten zodat:
  - ✓ elke klacht wordt geregistreerd
  - ✓ elke klacht wordt geanalyseerd
  - ✓ op elke klacht feedback wordt gegeven
  - ✓ op elke gegronde klacht corrigerende maatregelen worden getroffen
  - ✓ preventieve maatregelen worden getroffen om te voorkomen dat de vastgestelde tekortkoming zich zou herhalen
- Aan de basis van deze procedure ligt het kwaliteitsdecreet art. 32 t.e.m. 36., en de infonta van het VAPH dd. 2017, hfdst. 6.

### Toepassingsgebied

- Deze procedure is niet van toepassing op klachten betreffende:
  - het collectief overleg met cliënten (klachten hierover: zie proc. 4.f.4. Collectief overleg/ 1. Gebruikersraad cq. cliëntenraad – cfr. kwaliteitsdecreet §31);
  - ontslag van een cliënt of beëindiging van de ondersteuning (klachten hierover: zie proc. 4.f.3. Beëindigen van de dienstverlening – cfr. kwaliteitsdecreet §38)
- Deze procedure gaat daarentegen wel over alle klachten van cliënten bij de hulp- en dienstverlening.
  - Onder klacht verstaan we een ernstige ontevredenheid van de cliënt over een aspect van onze hulp- en dienstverlening, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch.
  - In het kader van het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige heeft de jongere het recht om bij een jeugdhulpvoorziening klachten te formuleren over:
    - 1° de inhoud van jeugdhulpverlening en de wijze waarop ze wordt aangeboden;
    - 2° de leefomstandigheden binnen residentiële en semi-residentiële jeugdhulpverlening;
    - 3° de niet-naleving van rechten, opgesomd in dit decreet.De klachtenbehandeling verloopt volgens de bepalingen die van toepassing zijn op de jeugdhulpvoorziening.
  - De MFC ouderraad kan collectief een klacht richten t.a.v. de dienstverlening naar het VAPH. Aan de voorzitter van de raad zal evenwel desgevallend worden verzocht eerst de gewone stappen te volgen (indienen op niveau 1), zodat een beter en sneller antwoord kan worden gegeven.

### Verwante documenten en hulpmiddelen:

- Verslagen afdelingsteams, kortweg AT's.
- Formulier "Melding van een ontevredenheid of een klacht" in afdrukversie of e-mailversie (digitaal invulbaar).
- Klachtenmap (enkel raadpleegbaar door directie en directiemedewerkers).

## Werkwijze – verantwoordelijkheden – bevoegdheden

### **Niveau 0 – de basis**

Elke begeleider (opvoeder, therapeut) die een ontevredenheid van een cliënt omtrent de dienstverlening opvangt heeft de opdracht hier zo professioneel mogelijk mee om te gaan, wat betekent:

- dat hij de ontevredenheid actief en objectief beluistert zonder dit uit de weg te gaan;
- dat hij de tijd neemt voor dialoog, hetzij meteen, hetzij op een later afgesproken tijdstip;
- dat hij actief zorgt voor communicatie aan de betrokken cliënt wat er met de melding is gebeurd (hetzij via telefoon, mail of persoonlijk contact)
- wanneer hij zelf geen bevredigend antwoord kan geven (o.m. indien de melding zijn werkterrein overstijgt):
  - meldt hij het bestaan van een meldingsformulier (website);
  - **en** geeft hij eveneens de melding door aan een lid van het AT.

Van meldingen die blijven binnen dit niveau hoeft geen expliciete registratie te worden gemaakt, gezien dit hoort bij de elementaire opdracht van de begeleider.

### **Niveau 1**

Op dit niveau worden behandeld:

- de meldingen die op niveau 0 niet kan worden beantwoord
- elke schriftelijke klacht
- en elke klacht die collectief door de MFC-ouderraad is geformuleerd.

Deze klachten worden geregistreerd in het verslag van het AT. Buiten "opvolging vorige verslag" wordt geen expliciete evaluatie voorzien.

De klacht wordt door het AT (en de ontvanger) geanalyseerd.

- Indien de klacht ongegrond is, toont men op basis van feiten en gegevens van de analyse aan dat de klacht ongegrond is. Er wordt besproken hoe de samenwerking toch op een bevredigende wijze verder kan lopen.
- Indien de klacht gegrond is → de analyse geeft steeds aanleiding tot het formuleren van de te ondernemen stappen ten aanzien van enerzijds de persoon die de klacht formuleerde, en anderzijds van de vastgestelde tekortkoming.

Naast corrigerende maatregelen zoekt men ook maatregelen die kunnen voorkomen dat de tekortkoming zich zou herhalen (preventieve maatregelen).

In het gehele proces voorziet men zo veel als mogelijk overleg/feedback met de persoon die de klacht uitte. Het AT duidt een personeelslid aan die deze onderhandelingen voert.

Bij een schriftelijke klacht is er binnen de tien dagen na ontvangst een eerste bericht.

Men tracht binnen de 30 dagen na registratie van de klacht deze af te ronden.

In deze fase kan de pedagogisch directeur worden ingeschakeld om te bemiddelen tussen de indiener en de ontvanger.

Registratie : zie verslagen AT.

### **Niveau 2**

Indien men er niet in slaagt tot een oplossing te komen, wordt de cliënt ondersteund om de klacht mondeling of schriftelijk over te maken aan de **algemeen of departementaal directeur**.

Ontvangst van een klacht wordt ingeschreven in een daartoe bestemd digitaal register – het klachtenboek, opgenomen in de klachtenmap.

De directie zal, binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Opmerking: klachten die rechtstreeks bij directie komen en nog niet op het eerste niveau behandeld zijn, worden steeds teruggekoppeld naar niveau 1.

### **Niveau 3**

Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, wordt de cliënt ondersteund om zich schriftelijk te wenden tot de **interne klachtencommissie**, die bestaat uit:

- de gemandateerde van de raad van bestuur van de vzw Organisatie Broeders van Liefde – Stropstraat 119 9000 Gent
- de voorzitter van de MFC-ouderraad, of een persoon aangeduid door deze raad.

Via de voorzitter kan de interne klachtencommissie als volgt worden gecontacteerd:

[ouderraad@mfcgregorius.broedersvanliefde.be](mailto:ouderraad@mfcgregorius.broedersvanliefde.be)

De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

De klachtencommissie behandelt de klacht, na alle betrokken partijen gehoord te hebben, en deelt binnen de dertig dagen nadat zij geuit werd, haar oordeel over de gegrondheid van de klacht schriftelijk mee aan de indiener en de directie.

Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, moet de directie binnen de dertig dagen na melding hiervan, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht werd gegeven.

### **Niveau 4**

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidende ambtenaar van het **Vlaams Agentschap**, die nagaat of de voorziening de reglementering naleeft.

Registratie: klachtenboek

### **Bekendmaking aan cliënten**

De klachtenprocedure wordt kenbaar gemaakt aan de cliënten via:

- het document 'Collectieve rechten en plichten';
- het Protocol van verblijf, behandeling of begeleiding (MFC);
- de websites van beide voorzieningen: [www.mfcsintgregorius.be](http://www.mfcsintgregorius.be)
- In het MFC Sint-Gregorius bovendien:
  - via de informatievergadering met de mfc ouderraad 1<sup>ste</sup> trimester;
  - via de informatiebrochure;
  - papieren versie te bekomen aan de receptie van het MFC tijdens de openingsuren.

## Registraties

Registratie	Wie	Waar	Indexering	Bewaar- termijn
Verslagen van AT	Coördinator afdeling	R-schijf, agogische map	chronologisch	5 jaar
Klachtenboek	Departementaal directeur	S-schijf, map beleidsondersteuning	chronologisch	10