

		KWALITEITSHANDBOEK	
		4.f.5 HET AFHANDELEN VAN KLACHTEN (VAN CLIËNTEN)	
<input type="checkbox"/>	KOC	Documenteigenaar	Kwaliteitscoördinator
<input checked="" type="checkbox"/>	MFC		
<input checked="" type="checkbox"/>	OCDB	Beoordeeld	MFC ouderraad 2021 OC cliëntenraad 2021
<input type="checkbox"/>	KWADRANT		
		Goedgekeurd	KOC Directieteam 28/05/2021

14/12/2021: klachten op niveau 1 worden toch niet opgenomen in het centrale klachtenregister (SU)

INHOUDSTAFEL

I [SITUERING](#)

1. [Introductie](#)
2. [Wetgeving](#)
3. [Toepassingsgebied](#)
4. [Beschikbaarheid](#)
5. [Links](#)

II [VISIE EN BELEID](#)

III [PROCEDURE](#)

6. [Terminologie](#)
7. [Afspraken](#)
8. [Beschrijving van de niveaus](#)
9. [Samenvattend overzicht](#)
10. [Stappenplan](#)

I **SITUERING**

1. **Introductie**

Deze procedure die deel uitmaakt van het kwaliteitshandboek beschrijft hoe met ontevredenheid, in eerste instantie van cliënten t.a.v. de dienstverlening, wordt omgegaan en vermeldt de afspraken m.b.t. het afhandelen, resp. voorkomen van klachten.

2. **Wetgeving**

Besluit van de Vlaamse Regering BVR betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap dd. 04/02/2011

- Art 46 + bijlage 3: opname van deze procedure in het kwaliteitshandboek
- Art 32 t/m 36: verplichtingen en modaliteiten

Infonota VAPH Wijzigingen aan het kwaliteitsbesluit dd. 27/04/2017.

Decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp dd. 07/05/2004, art 29 klachtenrecht.

3. Toepassingsgebied

3.1 Ruimer dan de wettelijke bepalingen

Conform de wettelijke verplichtingen beschrijft deze procedure hoe de organisatie omgaat met opmerkingen, suggesties en klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers. Bovenstaand BVR verplicht de organisatie tot onmiddellijke melding in een klachtenregister van een schriftelijke klacht ingediend bij de directie.

Het toepassingsgebied van deze procedure is ruimer dan wettelijk bepaald en omvat ontevredenheid, resp. formele klacht van

- een cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger, en bij uitbreiding het cliëntensysteem en betrokken derden (= het ruimere netwerk) m.b.t. de dienstverlening
- een medewerker m.b.t. de organisatie, al dan niet gericht aan de organisatie
- een derde (vb. buur) t.a.v. de organisatie.

~~Bovendien worden alle klachten vanaf niveau 1 (afdelingsteam / beleidsteam) in het klachtenregister opgenomen.~~

3.2 Bijzondere klachten

Bovenstaand BVR en Infonota VAPH maken melding van volgende bijzondere klachten:

- Bij betwisting van de eenzijdige beëindiging van de dienstverlening kan de cliënt die betwisting voorleggen aan de interne klachtencommissie (niveau 3, zie verder) die wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde.
- Het collectief overlegorgaan (de ouderraad in MFC Gregorius, de cliëntenraad in OC De Beweging) kan bij de leidende ambtenaar van het VAPH (niveau 4, zie verder) schriftelijk klachten indienen over de werking van het collectief overlegorgaan of klachten die over meer dan 1 cliënt gaan en die de cliënten zelf niet in persoonlijke naam willen indienen bij de organisatie.
- Een klacht m.b.t. het beheer van en/of goederen (enkel OC) waarvoor een toezichtsraad is samengesteld en waarbij het niet gaat om kleine sommen die als zakgeld kunnen worden beschouwd, worden niet behandeld volgens bovenstaande procedure maar volgens de bepalingen van het Besluit van de Vlaamse Regering 24/03/2017.

Conform het decreet rechtspositie van de minderjarige heeft de jongere het recht om bij een jeugdhulpvoorziening, i.c. MFC Gregorius klachten te formuleren over

- de inhoud van de jeugdhulp en de wijze waarop ze geboden wordt
- de leefomstandigheden binnen residentiële en semi-residentiële jeugdhulpverlening

- de niet-naleving van de rechten opgesomd in vermeld decreet.

4. Beschikbaarheid

Website: klachtenprocedure en digitaal klachtenformulier
<https://sintgregorius.be/mfc/praktische-info/documenten/>
<https://ocdebeweging.be/wij-en-jij/jouw-stem/>

Procedure behoort tot het Kwaliteitshandboek:
voor cliënten: digitaal verkrijgbaar op vraag
voor medewerkers: raadpleegbaar in vademecum

Procedure is opgenomen in Bijlage 1 Collectieve rechten en plichten bij IDO
Individuele Dienstverleningsovereenkomst
voor cliënten: maakt onlosmakelijk deel uit van getekend IDO
voor medewerkers: raadpleegbaar in vademecum

5. Links

Klachtenregister:
[Logboek klachten meldingen GOG](#) beperkte toegang

Digitaal klachtenformulier:
<https://sintgregorius.be/mfc/praktische-info/documenten/> klachtenformulier
<https://ocdebeweging.be/wij-en-jij/jouw-stem/> klachtenformulier

Sjabloon [klachtenbehandeling](#) afdeling B [Format blanco](#)

II VISIE EN BELEID

MFC Gregorius en OC De Beweging stellen tevredenheid voorop van cliënten en hun netwerk, van medewerkers en derden (vb. burens). Als organisatie werken zij aan een cultuur waarbij inbreng onder de vorm van suggesties en opmerkingen, kritiek en voorstellen, maar ook klachten worden aanzien als gratis advies ter verbetering van de eigen dienstverlening. Daarom wordt met elke melding gaande van ontevredenheid tot formele klacht aan de slag gegaan zelfs als de indiener dit niet expliciet vraagt of geen terugkoppeling verwacht.

MFC Gregorius en OC De Beweging streven naar een grote betrokkenheid tussen cliënten, medewerkers en de organisatie. Bijgevolg zijn er meerdere mogelijkheden en momenten voor inbreng in een open communicatie en dialoog. Komt het toch tot een ernstige ontevredenheid of klacht dan wordt de beschreven procedure gevolgd.

III PROCEDURE

6. Terminologie

Indiener:

Een klacht kan worden ingediend door een cliënt of zijn netwerk, door een medewerker, door een derde, door de ouder/cliëntenraad.

Ontvanger: De medewerker die de klacht ontvangt. De ontvanger van de klacht is niet altijd degene die de klacht afhandelt en terugkoppelt aan de indiener.

Kwaliteitscoördinator: bewaakt het proces, i.c. registratie en dispatchen ivf afhandeling.

Inhoud: van kleine ontevredenheid tot formele klacht

Een ontevredenheid wordt beschouwd als een klacht als deze ernstig is, niet snel en eenvoudig en naar tevredenheid is op te lossen en/of formeel als klacht door de indiener wordt benoemd. Elke melding die schriftelijk is en/of gericht aan directie is een formele klacht.

Niveau: Er worden 4 niveaus onderscheiden waarop een klacht kan worden ingediend en afgehandeld.

- Niveau 0 – basis, begeleiders
- Niveau 1 – afdelingsteam AT (in het MFC) / beleidsteam BT (in het OC)
- Niveau 2 – directieteam DT
- Niveau 3 – interne klachtencommissie
- Niveau 4 – VAPH

Vorm: Een klacht kan mondeling of schriftelijk zijn.

Kanaal: gesprek (fysiek, telefoon, beeldgesprek), mail, brief, digitaal klachtenformulier op de website

7. Afspraken

- Recht op antwoord:

De indiener van de klacht krijgt binnen enkele dagen een antwoord dat de klacht goed werd ontvangen en dat de afhandeling binnen de 30 dagen gebeurt. De indiener krijgt na afloop een terugkoppeling over die afhandeling.

- Afhandeling: De klacht wordt binnen de 30 dagen afgehandeld.

Afhandeling van de klacht betekent dat

- de klacht zorgvuldig wordt onderzocht
- er passende corrigerende en preventieve maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen
- betrokkenen een terugkoppeling ontvangen
- de klacht wordt geregistreerd
- de afhandeling wordt gedocumenteerd.

Elke klacht wordt behandeld op het niveau waarop die wordt ingediend (zie verder). Uitzonderingen:

- Ernstige ontevredenheid wordt steeds gemeld naar niveau 1.
- Een schriftelijke klacht op niveau 0 wordt steeds behandeld op niveau 1.

- Recht op herziening: Een klacht kan steeds worden ingetrokken.

- Recht op bezwaar:

Als de afhandeling niet voldoende is dan kan de indiener zich met zijn klacht richten tot een hoger niveau.

Bij afhandeling op een hoger niveau gebeurt steeds een terugkoppeling naar het lagere niveau.

- Recht op discretie:

Elke klacht wordt met de nodige discretie behandeld.

Het klachtenregister met bijhorende documentatie is beperkt toegankelijk.

Een klacht kan steeds anoniem worden ingediend. Dit sluit wel de mogelijkheid tot dialoog en persoonlijke terugkoppeling uit.

Wat in vertrouwen wordt verteld (vb. door een medewerker aan de interne vertrouwenspersoon) wordt als de betreffende dit vraagt niet verder gedeeld.

- Recht op ondersteuning en inspraak:

Op elk niveau kan de cliënt ondersteuning vragen bij het formuleren van de klacht.

In het gehele proces van melding tot afhandeling is er aandacht voor

- de medezeggenschap van de cliënt
- de ervaringsdeskundigheid van de cliënt
- het ondersteunen en versterken van de mondigheid van de cliënt
- de afstemming van de communicatie op de eigenheid van de cliënt

- Registratie (zie samenvattend overzicht)

Elke klacht van minstens niveau +2 wordt gemeld bij de kwaliteitscoördinator die het proces van afhandeling en registratie bewaakt.

Alle klachten met afhandeling op niveau +2 en hoger worden geregistreerd en gedocumenteerd in het daarvoor bestemd digitaal klachtenregister (bewaartermijn: 5 jaar).

Er is rapportage van de klachten op niveau 1 en 2 met afhandeling in het verslag van het betreffende overlegorgaan. In deze rapportage is de volledige beschrijving terug te vinden van melding, inhoud van de klacht, afhandeling en terugkoppeling.

De uitkomst van de bemiddeling op niveau 3 in geval van betwisting van éézijdige beëindiging van de dienstverlening wordt opgenomen in de IDO individuele dienstverleningsovereenkomst (zie procedure Beëindiging van de dienstverlening).

8. Beschrijving van de niveaus

- Niveau 0 – de basis

Elke begeleider die een ontevredenheid van een cliënt of zijn netwerk omtrent de dienstverlening opvangt heeft de opdracht hier zo professioneel mogelijk mee om te gaan. Dit betekent dat hij de ontevredenheid actief en objectief beluistert en samen met de cliënt en zijn netwerk zoekt naar een passende oplossing.

Lukt dit niet dan kan de begeleider dit opnemen met zijn leidinggevende of de cliënt en zijn netwerk doorverwijzen naar niveau 1.

Ernstige ontevredenheid wordt altijd gemeld aan de leidinggevende. Er wordt afgesproken wie hier verder mee aan de slag gaat.
Een schriftelijke klacht op niveau 0 wordt steeds doorgegeven aan en afgehandeld door het AT / BT.

Op dit niveau is er geen verslaggeving tenzij anders afgesproken.

- Niveau 1 – afdelingsteam AT (in het MFC) / beleidsteam BT (in het OC)

Klachten die geen afhandeling kennen op niveau 0 of schriftelijke klachten worden op niveau 1 behandeld door AT / BT.

Het AT / BT duidt een medewerker aan die de klacht verder opneemt met de indiener. De (pedagogisch) directeur kan worden ingeschakeld om te bemiddelen tussen indiener en ontvanger.

~~De klacht wordt gemeld bij de kwaliteitscoördinator ifv registratie in het klachtenregister en archivering van de documentatie.~~

In de verslaggeving van het AT / BT is volledige rapportage terug te vinden van melding, inhoud van de klacht, afhandeling en terugkoppeling.

- Niveau 2 – directie

Klachten die geen afhandeling kennen op niveau 1 of klachten die rechtstreeks tot de directie worden gericht worden behandeld op niveau 2 door een lid van het directieteam dat ook terugkoppelt naar de indiener van de klacht.

De klacht wordt gemeld bij de kwaliteitscoördinator ifv registratie in het klachtenregister en archivering van de documentatie.

In de verslaggeving van het DT is volledige rapportage terug te vinden van melding, inhoud van de klacht, afhandeling en terugkoppeling.

- Niveau 3 – interne klachtencommissie

Als de afhandeling op niveau 2 niet voldoende is dan kan de indiener zich met zijn klacht richten tot de interne klachtencommissie.

Op dit niveau gebeurt ook de bemiddeling van een betwisting door de cliënt of vertegenwoordiger van een eenzijdige beëindiging van de dienstverlening (zie verder).

De klacht wordt ingeschreven in het klachtenregister door de kwaliteitscoördinator die ook de beschikbare documentatie archiveert.

De cliënt richt zich schriftelijk tot de interne klachtencommissie die bestaat uit

- de gemandateerde van de Raad van Bestuur van vzw Organisatie Broeders Van Liefde p/a Stropstraat 119 9000 Gent
- de voorzitter van de ouderraad (in MFC Gregorius) of de cliëntenraad (in OC de Beweging) of een persoon door deze raad aangeduid.

De klachtencommissie kan via de voorzitter van deze raden worden gecontacteerd.

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

De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle partijen en poogt ze te verzoenen. Binnen de 30 dagen deelt de klachtencommissie haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en de algemeen directeur van het MFC en OC.

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 algemeen directeur van MFC en OC binnen de dertig dagen na melding hiervan, aan de indiener schriftelijk mededelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

In geval van betwisting door de cliënt van de eenzijdige beëindiging door MFC Gregorius of OC De Beweging van de dienstverlening

- kan de cliënt deze betwisting binnen de 30 dagen voorleggen aan de interne klachtencommissie zonder dat vooraf een schriftelijke klacht bij directie werd ingediend.
- wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. Sinds 4 juni 2012 is dit Agnes Verbruggen, bemiddelaar in familiale en sociale zaken te Melle (www.bemiddelingvzw.be). Mocht één van beide partijen deze bemiddelaar niet aanvaarden dan in overleg kan ook een andere bemiddelaar worden aangesteld.
- wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling
- wordt het resultaat van de bemiddeling opgenomen in de IDO Individuele Dienstverleningsovereenkomst
- worden de kosten voor deze bemiddeling gedragen door MFC en OC.

▪ Niveau 4 – VAPH

Als de afhandeling op niveau 3 niet voldoende is kan de indiener zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (zie www.vaph.be) die nagaat of MFC Gregorius of OC De Beweging de reglementering heeft nageleefd. Is dit niet het geval dan treft hij de nodige maatregelen.

Op dit niveau worden ook klachten ingediend door de ouderraad (in het MFC) of de cliëntenraad (in het OC) over de werking van het collectief overlegorgaan. Deze raden hebben ook het mandaat om, in naam van de cliënten, klachten in te dienen die over meer dan één cliënt gaan en die de cliënten niet in persoonlijke naam bij de organisatie willen indienen.

De klacht, in zoverre gekend, wordt ingeschreven in het klachtenregister door de kwaliteitscoördinator die ook de beschikbare documentatie archiveert.

9. Samenvattend overzicht

<i>Niv.</i>	<i>Soort klacht</i>	<i>Afhandeling door</i>	<i>Registratie</i>
0	- Ontevredenheid - Ernstige ontevredenheid	- Begeleider - Af te spreken	- Geen tenzij anders afgesproken - Melding bij AT / BT

	- Schriftelijke klacht	- AT / BT	- zie niveau 1
1	- Niet afgehandeld op niveau 0 - Schriftelijke klacht	Afdelingsteam AT / beleidsteam BT	Verslag AT / BT + klachtenregister
2	- Niet afgehandeld op niveau 1 - Klacht gericht aan directie	Directieteam DT	Verslag DT + klachtenregister
3	- Niet afgehandeld op niveau 2 - Betwisting beëindiging	Interne klachtencommissie	Klachtenregister + IDO bij betwisting eenzijdige beëindiging
4	- Niet afgehandeld op niveau 3 - Klacht van ouderraad / cliëntenraad	Leidend ambtenaar VAPH	Klachtenregister

10. Stappenplan

1) Melding op niveau xx

2) Indiener doorverwijzen / melding doorsturen naar een ander niveau?

- derde (vb. buur) -> kwaliteitscoördinator
- medewerker -> leidinggevende
- ernstige ontevredenheid -> melden aan AT / BT + afspreken wie dit afhandelt
- formele klacht -> minstens niveau 1

3) Antwoord aan de melder:

- bij ontevredenheid: zo snel mogelijk samen zoeken naar een passende oplossing
- bij formele klacht: antwoord binnen enkele dagen dat de klacht goed ontvangen is, dat de klacht wordt onderzocht en afgehandeld binnen de 30 dagen en de melder hierover terugkoppeling ontvangt

4) Afhandeling binnen de 30 dagen:

- Analyse van de klacht
- evt. corrigerende / preventieve maatregelen

5) Terugkoppeling aan de melder

6) Registratie

- klacht op niveau 0: geen, tenzij anders afgesproken met leidinggevende
- klacht op niveau + 2 en hoger: registratie in klachtenregister door kwaliteitscoördinator + archivering van bijhorende documentatie
- klacht op niveau 1 en 2: verslag AT/BT, resp. DT, volledige beschrijving terug te vinden van melding, inhoud klacht, afhandeling en terugkoppeling.