

	Kwaliteitshandboek 4.6.5 Het afhandelen van klachten van gebruikers	khb 4.6.5 versie 3.doc	1/4
--	--	---------------------------	-----

Beoordeeld: kwaliteitscoördinator	Goedgekeurd: directie	Geldig vanaf: April 2022
<i>Eigenaar van de procedure: directie</i>		

Doel

Het geven van een antwoord op de door de gebruiker gestelde vragen en klachten binnen de overeengekomen termijnen.

Wat is een klacht?

Een klacht omschrijven we als een ernstige ontevredenheid van de gebruiker over een aspect van de werking, inhoudelijk of organisatorisch. Deze melding van ontevredenheid kan zowel mondeling als schriftelijk geuit worden.

Vragen, wensen, opmerkingen, uitingen van ongenoegen van de gebruiker worden liefst in een onmiddellijk contact van medewerker tot gebruiker aangepakt en in dialoog besproken, deze worden niet geregistreerd als klacht.

Duiding

Klachten geven belangrijke informatie over onze manier van werken, zowel de inhoudelijke werking als de organisatorische werking. Om klachten effectief te kunnen behandelen, moet er ook ruimte zijn om deze bespreekbaar te stellen.

Als medewerker van O.C. Huize Terloo zijn we alert voor de vragen, wensen, opmerkingen, uitingen van ongenoegens van onze gebruikers. We besteden aandacht aan onze gebruikers en hun mogelijkheden om hun ontevredenheid te formuleren. We gaan ervan uit dat alle vragen, wensen, opmerkingen, uitingen van ongenoegen zoveel mogelijk aan de basis en met de directe betrokkenen opgelost moeten worden.

Tijdens het overleg met de gebruiker kan de medewerker ook verwijzen naar de mogelijkheid tot het indienen van een mondelinge of schriftelijke klacht zoals opgenomen in de IDO.

Klachten vormen een belangrijk aspect in ons leerproces naar een continue, optimale en efficiënte gebruikersgerichtheid.

Informerende van de gebruiker

Het afhandelen van klachten is beschreven in de IDO dat iedere ouder / wettelijk vertegenwoordiger ondertekent bij opname van een jongere in Huize Terloo. Daarnaast zal hij/zij door een medewerker verwezen worden naar deze mogelijkheid wanneer we de indruk krijgen dat dit wenselijk is hierop terug te komen.

De jongere die in Huize Terloo verblijft ontvangt bij aanvang in de leefgroep een leefgroepboekje waarin hij geïnformeerd wordt over de mogelijkheid tot het uiten van vragen en klachten. De jongere kan hiervoor terecht bij de (aandachts)opvoeder, een begeleider in Huize Terloo, zijn ouders, familie,... Ook tijdens de groepsvergadering wordt er actief geluisterd naar wat er bij de kinderen/jongeren leeft.

 <p>Orthopedagogisch centrum HUIZE TERLOO</p>	<p>Kwaliteitshandboek</p> <p>4.6.5 Het afhandelen van klachten van gebruikers</p>	<p>khb 4.6.5 versie 3.doc</p>	<p>2/4</p>
--	---	-----------------------------------	------------

Mondelinge klachten bij de medewerker

Een mondelinge klacht wordt telefonisch, per mail of in een gesprek door de gebruiker aan een medewerker gemeld.

De registratie die daarop volgt (klachtenformulier) maakt er geen schriftelijke klacht van, maar is louter bedoeld als middel voor het garanderen van de opvolging.

De mondelinge klacht wordt ook toegevoegd in het klachtenregister.

Klachtenformulier

- Iedere medewerker die een signaal opvangt, dat past binnen de in onze doelstelling vermelde uiting van ernstige ontevredenheid, vult de start van een klachtenformulier in.
- Het klachtenformulier wordt bezorgd aan de leidinggevende. Deze persoon wordt vanaf dat moment de coördinator van de klacht en staat in voor het ganse verdere verloop tot het punt van afronding. Uiteraard kan hij/zij voor de afhandeling andere personen aanspreken het proces mee te steunen.
- Een eerste bespreking vindt zo snel mogelijk plaats na ontvangst. De gebruiker krijgt een schriftelijke terugkoppeling (eerste antwoordbrief). In deze brief wordt aangegeven dat de klacht goed in ontvangst werd genomen en wie coördinator is voor de verdere opvolging en afhandeling van de geformuleerde klacht.
- De coördinator stelt nadien een stappenplan op. Daarin wordt bepaald wie betrokken wordt bij het overleg, binnen welk overlegorgaan de bespreking plaats vindt. Van elk besprekingsmoment wordt op datum kort notitie gemaakt van de afspraken.
- Het stappenplan leidt tot een voorstel als antwoord op de geformuleerde klacht. Ook hiervan krijgt de gebruiker een schriftelijke terugkoppeling (tweede antwoordbrief). En dit binnen de drie weken Wanneer de gemaakte afspraken de gebruiker voldoening geven, is de klacht afgerond. Wanneer de gemaakte afspraken de gebruiker geen voldoening geven dan kan de gebruiker zich wenden tot de toepassing van de procedure schriftelijke klacht.
- Klachtenformulieren zijn beschikbaar op de S-schijf. Het klachtenformulier kent een logische opbouw voor opvolging zodat alle afgesproken stappen ter opvolging en afhandeling gegarandeerd worden.
Wanneer duidelijk is dat de klacht voldoet aan volgende voorwaarden wordt de klacht door de leidinggevende gemeld aan de directie:
 - dezelfde uiting van ontevredenheid blijft hardnekkig terugkeren
 - de ontevredenheidsuiting gaat gepaard met hoge emotie
 - er is schuldtoewijzing aan een medewerker
De eerste en tweede antwoordbrief naar de gebruiker worden samen met het klachtenformulier bewaard in de klachtenmap op de pc.
- Het doel van het formulier is om de opvolging te garanderen van de mondelinge klachten.

 <p>Orthopedagogisch centrum HUIZE TERLOO</p>	<p>Kwaliteitshandboek</p> <p>4.6.5 Het afhandelen van klachten van gebruikers</p>	<p>khb 4.6.5 versie 3.doc</p>	<p>3/4</p>
--	---	-----------------------------------	------------

Schriftelijke klachten bij de directie.

- Schriftelijke klachten worden aan de directie gericht. Deze klachten kunnen een gevolg zijn van een onbevredigend antwoord na een mondelinge klacht (zie procedure mondelinge klachten) maar kunnen ook direct schriftelijk aan de directie worden gemeld.
- De directie schrijft de klacht in het klachtenregister, dat door de inspectie kan opgevraagd worden. In dit klachtenregister wordt ook de verdere afwerking van de klacht, tot de afsluiting, bijgehouden.
- De directie geeft schriftelijk, binnen de dertig dagen, een antwoord op deze klacht aan de indiener.
- De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.

Klachtenregister

- Alle mondelinge en schriftelijke klachten worden in het klachtenregister genoteerd om een overzicht te krijgen van alle klachten om zo tot structurele oplossingen te komen indien nodig.
- Een thematisch overzicht van alle binnengekomen klachten worden op het pedagogisch platform van oktober besproken. De voorbereiding hiervan gebeurt door de directie en kwaliteitscoördinator. Dit geeft ons als organisatie de mogelijkheid een goed overzicht te krijgen, de procedure opnieuw in de kijker te zetten en indien nodig meer overkoepelende, structurele aanpassingen te ontwikkelen om onze werking te verbeteren.

De interne klachtencommissie.

- Als de afhandeling van de schriftelijke klacht de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie.
Deze klachtencommissie bestaat uit:
 - een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de voorziening
 - een persoon die is aangewezen door het collectief overlegorgaan of, bij ontstentenis daarvan, door de gebruikers of hun vertegenwoordigers in het collectief overleg
- Adres interne klachtencommissie:
Provinciaal der Broeders van Liefde
t.a.v. Interne klachtencommissie van het O.C. Huize Terloo
Stropstraat 119
9000 Gent
- De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle partijen en poogt ze te verzoenen. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde. De klachtencommissie deelt binnen dertig dagen nadat ze de klacht ter behandeling voorgelegd heeft gekregen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de voorziening.
Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

	Kwaliteitshandboek 4.6.5 Het afhandelen van klachten van gebruikers	khb 4.6.5 versie 3.doc	4/4
---	--	---------------------------	-----

- Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet de voorziening binnen de dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg eraan gegeven wordt.

Leidend ambtenaar van het VAPH

- Als de afhandeling van de klacht behandeld door de interne klachtencommissie de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan die zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar.
De leidend ambtenaar gaat na of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd. De leidend ambtenaar treft de nodige maatregelen met het oog op het naleven van de reglementering, als de voorziening in gebreke blijft.
- Adres leidend ambtenaar:
VAPH
Klachtendienst
t.a.v. de klachtenmanager
Sterrenkundelaan 30
1210 Brussel

Klachten die niet onder deze procedure vallen

- Betwisting omtrent het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning van een bewoner worden rechtstreeks gericht aan de klachtencommissie binnen de 30 dagen na ontslag. De klacht moet niet vooraf schriftelijk gericht te worden aan de directie. De klachtencommissie wordt voor deze materie uitgebreid met een onafhankelijke derde (mevrouw Agnes Verbruggen, Scheldeweg 57, 9090 Melle).
Zie ook 4.6.3 het beëindigen van de ondersteuning.
- Klachten over het collectief overleg binnen de voorziening dienen steeds schriftelijk gemeld te worden aan de leidend ambtenaar van het VAPH.
Zie ook 4.6.4 het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers.

Registraties

wat	wie	waar	bewaartermijn
mondelijke klacht	leidinggevende	Klachtenformulier digitaal	5 jaar
eerste antwoordbrief bij mondelinge klacht	leidinggevende	Digitaal bij klachtenformulier	5 jaar
tweede antwoordbrief bij mondelinge klacht	leidinggevende	Digitaal bij klachtenformulier	5 jaar
schriftelijke klacht	directeur	Klachtenregister digitaal	5 jaar
schriftelijk antwoord op schriftelijke klacht	directeur	Digitaal in klachtenmap	5 jaar