

 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 4.6. Procedures 4.6.5. Het afhandelen van klachten van gebruikers	Khb 4.6.5. – versie 1	1/4
--	---	-----------------------	-----

Beoordeeld: Jan De Bruyn Paraaf:	Goedgekeurd: Filip Slosse Paraaf:	Geldig vanaf: 01/01/2014
-------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

DOEL

(B.S. van 4-2-2011) Artikels 12, 15, 22, 29§1/2/3/4, 30,33, 34

TOEPASSINGSGBIED

Alle klachten van gebruikers, hun (wettelijke) vertegenwoordigers en/of eventuele belanghebbende derden m.b.t. de hulp- en dienstverlening.

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Algemeen klachtenregister
- Financieel klachtenregister
- Khb 9.1. - Charter collectieve rechten en plichten Zonnestraal vzw
- Khb 9.1. - Protocol van verblijf en begeleiding
- Khb 4.6.05. Klachtenformulier
- Khb 4.6.05. Klachtenblad voor de gebruiker
- Khb 5. Zelfevaluatie

TERMEN EN DEFINITIES

- *Klacht:* Een ernstige ontevredenheid van de gebruiker over een aspect van de werking, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch.
- *Klachtenblad:* Een klachtenblad is een formulier op maat, waarop gebruikers hun klachten kunnen formuleren.
- *Klachtenformulier:* Formulier gebruikt ter opvolging en afhandeling van een klacht.

WERKWIJZE

Mondelinge klachten

- Elke klacht betreffende dienstverlening, opvang, behandeling of verzorging kan door de gebruiker, de wettelijke vertegenwoordiger, een bloed- of aanverwant of een vertrouwenspersoon mondeling aangebracht worden bij de verantwoordelijke van de dienst waar de klacht zich situeert. Hier tracht men nog tot een oplossing te komen.
- Wanneer een personeelslid een klacht ontvangt, meldt deze de klacht aan zijn directe verantwoordelijke op de dienst.
- Een klacht via mail én rechtstreeks gericht aan de dienst van de gebruiker, wordt behandeld als een mondelinge klacht. Een klacht via mail én gericht aan de directie, wordt behandeld als een schriftelijke klacht.
- Het personeelslid meldt de klacht aan de directe dienstverantwoordelijke op de dienst van de gebruiker.
- De dienstverantwoordelijke zoekt, eventueel in team of samen met de afdelingscoördinator, naar een passende oplossing indien het over een klacht gaat dat enkel door de eigen werking van de dienst kan worden opgelost.
- De dienstverantwoordelijke bespreekt de oplossing en de te nemen maatregelen in een mondeling contact met de gebruiker (of met diegene van wie de klacht uitging).
- Als de voorgestelde oplossing bevredigend is, is het probleem opgelost. Als dit niet het geval is, deelt de verantwoordelijke aan de gebruiker (of diegene die de klacht formuleerde) mee dat hij zich schriftelijk moet richten tot de directie.
- Bij de evaluatie van het werkjaar maakt de dienst een analyse van de interne klachten die het voorbije werkjaar zijn binnengekomen aan de hand van de teamverslagen. Uit deze analyse kunnen voorstellen tot verbetermaatregelen worden geformuleerd.
- Indien het een klacht betreft die de werking van de dienst overstijgt doet de maatschappelijk werker, eventueel in samenwerking met diensthoofd of stafmedewerker, verder onderzoek. Hij onderzoekt de klacht naar feiten, omstandigheden en oorzaken bij de gebruiker, personeel en verantwoordelijken. Hij registreert de resultaten op een klachtenformulier (zie: schriftelijke klachten).

 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 4.6. Procedures 4.6.5. Het afhandelen van klachten van gebruikers	Khb 4.6.5. – versie 1	2/4
--	---	-----------------------	-----

- Indien gewenst geeft de kwaliteitscoördinator hierbij advies en/of wordt de klacht geagendeerd voor advies op de gebruikersraad.
- De maatschappelijk werker formuleert de nood aan corrigerende of preventieve maatregelen en licht de directie in. De maatschappelijk werker maakt melding van de klacht en de verdere afhandeling ervan in het klachtenregister, op de stuurgroep kwaliteit en op het AO.
- De maatschappelijk werker deelt binnen de dertig dagen mee aan diegene van wie de klacht uitging, welk gevolg er aan zijn klacht wordt gegeven en meldt dit op het klachtenformulier.
- Indien men niet tot een oplossing komt, formuleert de maatschappelijk werker een mondelinge klacht schriftelijk op een klachtenformulier.

Schriftelijke klachten

Eerste fase

- Schriftelijke klachten kunnen het gevolg zijn van een onbevredigende oplossing (zie mondelinge klachten) of kunnen direct zonder voorafgaande mondelinge melding geuit zijn.
- Indien men niet tot een oplossing komt, wordt de klacht schriftelijk geformuleerd.
- De klacht wordt gericht aan de directie van de voorziening, die bij ontvangst hiervan onmiddellijk melding maakt in een daartoe bestemd klachtenregister op de sociale dienst.
- De maatschappelijk werker registreert schriftelijke klachten op een klachtenformulier, alsook klachten gemeld via de gebruikersraad, bewonersraad, Algemeen overleg of via een klachtenblad voor de gebruiker.
- De maatschappelijk werker meldt een klacht op het AO en op de stuurgroep kwaliteit aan de hand van een klachtenformulier.
- De maatschappelijk werker start een klachtenbehandeling op. Hij onderzoekt de klacht naar feiten, omstandigheden en oorzaken bij de gebruiker, personeel en verantwoordelijken.
- Indien de maatschappelijk werker vroeger reeds de klacht heeft onderzocht, bespreekt hij met de directie of er een nieuw onderzoek dient te komen.
- De maatschappelijk werker formuleert de nood aan corrigerende of preventieve maatregelen op de stuurgroep kwaliteitszorg en licht de directie in.
- De maatschappelijk werker meldt de afhandeling van een klacht in het klachtenregister en op het Algemeen overleg.
- Binnen dertig dagen na het indienen van de klacht, deelt de maatschappelijk werker aan de indiener mee welk gevolg er aan zijn klacht wordt gegeven. De maatschappelijk werker meldt dit op het klachtenformulier.
- Bij het beoordelen van het kwaliteitshandboek door de directie, wordt een analyse gemaakt van de schriftelijke klachten die het voorbije werkjaar zijn binnengekomen. Uit deze analyse kunnen voorstellen tot verbetermaatregelen worden geformuleerd.

Tweede fase

- Indien de afhandeling van deze schriftelijke klacht geen voldoening schenkt, kan de indiener zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit een afgevaardigde bestuurder als vertegenwoordiger van de inrichtende macht van Zonnestraal en een daartoe aangestelde afgevaardigde van de gebruikersraad, uitgebreid met een onafhankelijke derde. De leden van de klachtencommissie zijn aangesteld binnen de gebruikersraad voor een periode van 4 jaar.
- Deze klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Binnen de dertig dagen na ontvangst van de klacht deelt zij haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie van Zonnestraal.
- Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.
- Indien de klacht gegrond bevonden wordt, moet de voorziening binnen de dertig dagen na het meedelen van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan gegeven werd.
- Het verslag van de klachtencommissie is ter inzage.

Derde fase

- Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidende ambtenaar van het VAPH.
- Een klacht kan ten allen tijde in elke fase worden ingetrokken.

	Kwaliteitshandboek 4.6. Procedures 4.6.5. Het afhandelen van klachten van gebruikers	Khb 4.6.5. – versie 1	3/4
--	---	-----------------------	-----

- De verdere afhandeling van de klacht wordt vermeld in het klachtenregister.

Klachten betreffende beheer van gelden en/of goederen

- Klachten betreffende beheer van gelden en/of goederen worden gericht t.a.v. de directie.
- De toezichtsraad ontvangt en behandelt deze klachten. De klachtenbehandeling door de toezichtsraad slaat enkel op het beheer van gelden en goederen. Zie hiertoe khb 4.6.4. Het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers.
- De verdere afhandeling van de klacht wordt geregistreerd in het financiële klachtenregister door de maatschappelijk werker.

Klachten in geval van betwisting van het ontslag of beëindiging van de ondersteuning

- In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning door Zonnestraal, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie. Om deze betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning te behandelen, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.
- De klachtencommissie tracht te verzoenen. De opzegtermijn wordt geschorst voor de duur van de bemiddeling. De klachtencommissie respecteert de termijn van 30 dagen voor haar onderzoek en bemiddeling. Het resultaat van een verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Als dat nodig is, wordt onderzocht of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de ondersteuning verzekerd kan worden. Die samenwerking wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDVO).
- Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen de voorziening, verbindt de voorziening er zich toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

Klachten over het niet naleven van de afspraken rond collectief overleg kan men schriftelijk melden aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

HET NEMEN VAN VERBETERMAATREGELEN

- Hiervoor verwijzen we naar khb 5.3. het implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen.

HET KENBAAR MAKEN VAN DEZE PROCEDURE AAN DE GEBRUIKERS

- De klachtenprocedure wordt aan gebruikers en / of vertegenwoordiger bekend gemaakt bij opname via khb 9.1. charter collectieve rechten en plichten. In bijlage is van het charter is ook de actuele samenstelling van de klachtencommissie met onafhankelijke derde opgenomen.
- De maatschappelijk werker maakt telkens verslag van de gebruikersraad in het trimesteriele tijdschrift van de voorziening.
- Verslagen van de bewonersraad kunnen ingekeken worden op het intern netwerk.
- Het kwaliteitshandboek kan ingekeken worden door de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger bij de desbetreffende diensten (zie khb 1.3.) en op de website van Zonnestraal vzw.
- Blanco klachtenbladen voor gebruikers zijn voorhanden aan het onthaal of over te nemen uit het kwaliteitshandboek.

REGISTRATIE

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Klachtenformulier	Maatschappelijk werker	Volgens datum in klachtenregister	Onbepaald
Klachtenregister: financieel en algemeen register	Maatschappelijk werker	Registers ter inzage op de sociale dienst	Onbepaald
Charter collectieve rechten en plichten	Maatschappelijk werker	Alfabetisch	Onbepaald
Verslag klachtencommissie	Maatschappelijk werker	Volgens datum in klachtenregister	Onbepaald

 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 4.6. Procedures 4.6.5. Het afhandelen van klachten van gebruikers	Khb 4.6.5. – versie 1	4/4
--	---	-----------------------	-----

Verslag toezichtsraad	AC administratieve diensten	Elektronische registratie op het intern netwerk	
Klachtenblad	Maatschappelijk werker	Volgens datum	1 maand