

Versie: 1

Map: GER 1_1_KWALITEITSHANDBOEK/ 4. Het kwaliteitssysteem/ 4.6. De gebruikersgerichte processen/ 4.6.5. Klachten/ Procedure het afhandelen van klachten

Beoordeeld door: Beoordelaarsteam en Adviesraad

Goedgekeurd door: Beleidsteam

Geldig vanaf: 01-03-2025

1 Doel

Deze procedure legt de afspraken vast voor de afhandeling van klachten zodat:

- elke klacht geregistreerd wordt
- elke klacht geanalyseerd wordt
- elke klacht beantwoord wordt
- op elke gegronde klacht corrigerende maatregelen getroffen worden
- preventieve maatregelen getroffen worden om te voorkomen dat de vastgestelde tekortkoming zich zou herhalen
- klachten niet alleen beschouwd worden als iets negatiefs, maar ook als iets positiefs, een kans om te komen tot verbetering (zelfevaluatie en impactmeting).

2 Toepassingsgebied

De procedure is van toepassing op alle klachten die, zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch, door zorggebruikers en hun vertegenwoordigers geuit worden.

Deze procedure is niet van toepassing op klachten met betrekking tot de collectieve inspraak (collectief overlegorgaan). Deze worden door de zorggebruiker schriftelijk meegedeeld aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

3 Definities en termen

- Ongenoegen: een zorggebruiker en/of vertegenwoordiger kan een ongenoegen uiten bij elke medewerker waarvoor dan samen naar een oplossing wordt gezocht.
- Mondelinge klacht: Wanneer een ongenoegen niet opgelost werd, wordt ze beschouwd als een mondelinge klacht; een klacht verzonden via e-mail gericht aan een medewerker wordt ook beschouwd als een mondelinge klacht.

De werkwijze voor ongenoegen en mondelinge klacht is dezelfde. Er is vooral een verschil in perceptie van de klachtenmelder. Dus kan er best aan de melder gevraagd worden of zij het zien als een ongenoegen of een klacht.

- Schriftelijke klacht: moet verzonden en gericht worden aan de directie van het dienstencentrum; wanneer de ZG geen bevredigend antwoord gekregen heeft op zijn mondelinge klacht; wanneer een situatie die zijn ongenoegen opwekt blijft voorkomen, wanneer er in zijn ogen een ernstige fout gemaakt wordt.
- ZG: zorggebruiker
- KC: klachtencommissie

- Wettelijk vertegenwoordiger: de ouders of degene die de opvoedingsverantwoordelijkheid van de zorggebruiker heeft (familielid, aangestelde voogd).
- IDO: individuele dienstverleningsovereenkomst
- VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
- MFC: multifunctioneel centrum

4 Procedure

4.1 Meldingen binnengekomen via de website

Wat?	Wie?	Hoe?
Alle binnengekomen meldingen via de website bekijken en analyseren	Kwaliteitsmedewerker	Elke week bekijkt de kwaliteitsmedewerker de binnengekomen meldingen van de website en geeft de meldingen door aan de verantwoordelijken.
Invoeren en meenemen in de rapportage en analyse	Verantwoordelijken	Alle verantwoordelijken voeren de binnengekomen meldingen in het logboek in. Zo worden deze meegenomen bij de rapportage en analyse hiervan. (Zie punt 4.8.)

4.2 Ongenoegen

Wat?	Wie?	Hoe?
ZG en/of vertegenwoordiger heeft een ongenoegen.	Een ongenoegen kan bij alle personeelsleden ingediend worden.	• Indien nodig/gewenst kan de ontvanger de ZG/vertegenwoordiger ondersteunen om het te brengen aan het betrokken personeelslid. • De ontvanger en het betrokken personeelslid spreken onderling af wie het noteert in het logboek.
Behandelen van het ongenoegen	• Ontvanger of het betrokken personeelslid • ZG en/of vertegenwoordiger	• Het ongenoegen wordt zo snel mogelijk behandeld. • Er wordt samen naar een positieve oplossing gezocht. • De zorggebruiker wordt geïnformeerd over de oplossing. • De oplossing wordt geregistreerd in het logboek.
Er is consensus.	• Ontvanger of het betrokken personeelslid • ZG en/of vertegenwoordiger	Alle betrokkenen worden geïnformeerd.
Er is geen consensus.	Ontvanger of het betrokken personeelslid	Wanneer het ongenoegen niet opgelost werd, wordt ze beschouwd als een mondelinge klacht. (Zie volgend punt 4.3.)

4.3 Mondelinge klacht

Wat?	Wie?	Hoe?
Wanneer een ongenoegen niet opgelost werd, wordt ze beschouwd als een mondelinge klacht. Een klacht verzonden via e-mail gericht aan een medewerker wordt beschouwd als een mondelinge klacht.	• Ontvanger van de klacht of het betrokken personeelslid • Verantwoordelijke • ZG en/of vertegenwoordiger	De ontvanger of het betrokken personeelslid licht de verantwoordelijke in.
Klachtenopvolger aanduiden	Verantwoordelijke	De verantwoordelijke duidt een klachtenopvolger aan. De klachtenopvolger kan uit elke personeelsgroep komen.
Behandelen van de klacht	• Klachtenopvolger • ZG en/of vertegenwoordiger	Het doel is te komen tot een consensus tussen de ZG en de zorgaanbieder binnen de maand na het formuleren van de klacht. De klachtenopvolger registreert het procesverloop in het logboek.
Er is een consensus	• Klachtenopvolger • ZG en/of vertegenwoordiger	Er wordt binnen de 30 dagen na indienen van de klacht meegedeeld aan de ZG en betrokkenen welk gevolg aan de klacht gegeven werd.
Er is geen consensus	• Klachtenopvolger • ZG en/of vertegenwoordiger	De mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij de directie wordt geadviseerd.

4.4 Schriftelijke klacht

Wat?	Wie?	Hoe?
Wanneer een mondelinge klacht niet opgelost werd of wanneer ouders rechtstreeks hun klacht richten aan de directeur dienstencentrum is er sprake van een schriftelijke klacht.	• ZG en/of vertegenwoordiger • Directeur dienstencentrum	Een klacht wordt per post of per mail gericht aan de directeur dienstencentrum. Het e-mailadres is te vinden op de website en wordt bij de instap bezorgd aan de ouders. (Zie instaprocedure)
Ontvangen van een schriftelijke klacht	• Directeur dienstencentrum • Klachtenopvolger • ZG en/of vertegenwoordiger	• De directeur bevestigt aan de ZG dat de schriftelijke klacht werd ontvangen. • De directeur noteert de klacht in het klachtenregister. • De directeur duidt een klachtenopvolger aan.
Behandelen van de schriftelijke klacht	• Klachtenopvolger • ZG en/of vertegenwoordiger	Het doel is te komen tot een consensus tussen de ZG en de zorgaanbieder binnen de maand na het formuleren van de klacht.

		De klachtenopvolger registreert het procesverloop in het logboek. De klachtenopvolger houdt de directeur dienstencentrum op de hoogte.
Er is een consensus	• Directeur dienstencentrum • ZG en/of vertegenwoordiger	De directeur dienstencentrum brengt de ZG binnen de 30 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht op de hoogte welk gevolg er gegeven werd aan de klacht. Zonder tegenreactie van de ZG wordt de schriftelijke klacht afgesloten na 30 dagen volgende op dit antwoord.
Er is geen consensus of afhandeling van de klacht geeft geen voldoening	• Klachtenopvolger • Directeur dienstencentrum • ZG en/of vertegenwoordiger	Er wordt geadviseerd om een schriftelijke klacht in te dienen bij de (interne) klachtencommissie. De contactgegevens van de personen die deel uitmaken van de klachtencommissie worden aan de ZG/vertegenwoordiger bezorgd. Indien men hierop in wil gaan, wordt dit genoteerd in het logboek en het klachtenregister.

4.5 Klacht aan de interne klachtencommissie

- Wanneer de afhandeling van de schriftelijke klacht door de directeur dienstencentrum geen voldoening schenkt aan de ZG, kan hij zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht en een vertegenwoordiger van het collectief overlegorgaan.
- De vertegenwoordiger van de inrichtende macht mag geen lid zijn van het directieteam dat de klacht in eerste instantie beoordeeld heeft.
- Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, kan de ZG zich rechtstreeks tot de klachtencommissie wenden; deze wordt dan uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is een erkend expert in bemiddeling en wordt aangeduid door het collectief overlegorgaan voor een periode van vier jaar, telkens gelijklopend met de verkiezingen van het collectief overlegorgaan.
- De klachtindiener heeft de mogelijkheid zich te laten bijstaan door een persoon naar keuze.
- De klachtencommissie luistert naar de klacht van de ZG en luistert ook naar de vertegenwoordigers van het dienstencentrum. Zij poogt de partijen te verzoenen.
- Binnen de 30 kalenderdagen na het indienen van de klacht ontvangen de ZG en het dienstencentrum schriftelijk het standpunt van de klachtencommissie. Wanneer de leden van de klachtencommissie het niet eens zijn met elkaar, staan beide standpunten vermeld.
- Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, ontvangt de ZG binnen de 30 dagen na het bekendmaken van hun standpunt een brief van de directeur dienstencentrum met daarin het gevolg dat aan de klacht gegeven wordt.
- De gegevens van de klachtencommissie zijn terug te vinden in de bijlage bij de IDO.
- Deze klachten met het verslag van de klachtencommissie worden bewaard in het klachtenregister.

4.6 Klacht aan leidend ambtenaar van het VAPH

- Wanneer de ZG niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie of als er een klacht is over het niet naleven van de bepalingen betreffende het collectief overleg, kan hij een klacht indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.
- Het collectief overlegorgaan kan, in naam van de zorggebruikers, klachten die over meer dan 1 gebruiker gaan en die de zorggebruikers niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

- Nadat de ambtenaar van het VAPH de schriftelijke klacht ontvangen heeft, gaat hij na of de zorgaanbieder al dan niet de reglementering heeft nageleefd. Indien niet, zal hij maatregelen nemen met het oog op het naleven van de reglementering.
- Deze klachten met het verslag van het VAPH worden bewaard in het klachtenregister.

4.7 Preventieve en corrigerende maatregelen

Wat?	Wie?	Hoe?
Bespreken in werkoverleg per discipline	De betrokkenen	Klachten en ongenoegens is een vast agendapunt van het overleg. Corrigerende en preventieve maatregelen worden besproken om te voorkomen dat het ongenoegen of de klacht zich zou herhalen.
Sensibiliseren	• Verantwoordelijken • Beleidsverantwoordelijken	Op regelmatige basis tijdens het werkoverleg wordt het belang benadrukt van het registreren van ongenoegens en klachten. Hierbij wordt ook benadrukt dat klachten niet beschouwd moeten worden als iets negatiefs, maar als iets positiefs, een kans om te komen tot verbetering.

4.8 Zelfevaluatie en impactmeting

Wat?	Wie?	Hoe?
Halfjaarlijks rapport	• Verantwoordelijken • Beleidsverantwoordelijken	Elke verantwoordelijke en beleidsverantwoordelijke trekt een rapport van klachten en een rapport van ongenoegens van alle groepen waar die verantwoordelijk voor is. Hiervan wordt door de verantwoordelijken/beleidsverantwoordelijke een kwantitatieve en kwalitatieve analyse gemaakt: • Er wordt ook gekeken of het gaat om alleenstaande of wederkerende voorvallen. • Er wordt bekeken of er nood is aan bijkomende preventieve of corrigerende maatregelen binnen of over de afdelingen heen. De kwaliteitsmedewerker stuurt elke 6 maanden een herinnering aan de verantwoordelijke en de beleidsverantwoordelijken voor deze analyse. Het rapport wordt besproken op het beleidsteam MFC en daarna bezorgd aan de kwaliteitsmedewerker.
Jaarlijkse vergadering kwaliteit	• Verantwoordelijken • Beleidsverantwoordelijken • Kwaliteitsmedewerker	Een keer per jaar plant de kwaliteitsmedewerker deze vergadering in. Elke kwalitatieve en kwantitatieve analyse

	• Directeur dienstencentrum	wordt hier besproken. Er wordt onderzocht of er verder nog iets ondernomen moet worden ter verbetering van de kwaliteit. Er wordt over de afdelingen heen gekeken naar de verbeteracties.
Na de vergadering kwaliteit		Verslag van deze vergadering wordt gedeeld met de Adviesraad en het collectief overleg en op de eerstvolgende personeelsbriefing.

5 Registraties

Registratie	Waar?	Bewaartermijn
Ongenoegens van de ZG aan een personeelslid	Logboek	Verwijderen na 5 jaar na ontvangstdatum van de klacht
Klachten van de ZG aan een personeelslid	Logboek	
Inventaris van de klachten, rapporten en kwalitatieve en kwantitatieve analyses	Bij de verantwoordelijke /kwaliteitsmedewerker	
Formele klachten van de ZG aan de directeur van het dienstencentrum	Klachtenregister	
Klachtenregister	Bij de directeur	

6 Bijbehorende documenten en hulpmiddelen

- Bijlage bij Collectieve rechten en plichten 'Contactgegevens van de klachtencommissie en onafhankelijke derde' → IDO
- Formulier voor meldingen via website → website
- Formulier klachtenregister op N-schijf → GER 1_1_KWALITEITSHANDBOEK → 4.6.5. Klachten → Sjablonen
- Logboek (onderdeel van 'Toepassingen'): 3 onderwerpen
 - Ongenoegens
 - Mondelinge klachten
 - Schriftelijke klachten
- Klachtenregister (in map) bij directeur dienstencentrum
- Instaprocedure op N-schijf → GER 1_1_KWALITEITSHANDBOEK → 4.6.1. Instaproces → Procedure