

## 1. Doel

- Klachten op een oudergerichte manier afhandelen:
  - \* voorzien in een antwoord binnen afgesproken termijnen;
  - \* ouder in de gelegenheid stellen toelichting te geven bij de klacht;
  - \* bereidheid tot het inzetten van ervaringen van de ouder bij het oplossen van problemen;
  - \* de relatie tussen de organisatie en de ouder herstellen;
  - \* permanent aandacht hebben voor de tevredenheid van de gebruiker.
- Systematiekgaranties en doelmatigheidsgaranties bieden bij het afhandelen van klachten:
  - \* het kenbaar maken aan de ouder dat hij zich tot het Vlaams Agentschap kan wenden indien de procedure geen voldoening geeft.
- Basis leggen voor corrigerende en preventieve maatregelen.

## 2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op de:

1. Behandeling van een **mondelijke klacht** (een vraagstelling, opmerking, ontevredenheid, ongenoegen),
2. Behandeling van een **schriftelijke klacht** (een algemene klacht indien de behandeling van de mondelinge klacht geen oplossing bood, een klacht over het niet naleven van de bepalingen m.b.t. individuele inspraak, een klacht over het dossier, een klacht over het beheer van kleine sommen geld die als zakgeld voor dagelijks gebruik worden beschouwd),
3. Behandeling van klachten ingeval van **betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning**.

De klachten met betrekking tot de **collectieve inspraak** vallen niet onder het toepassingsgebied en worden door de Gebruiker schriftelijk medegedeeld aan de leidend ambtenaar met adres: Leidend ambtenaar VAPH, Sterrenkundelaan 30-1210 BRUSSEL.

Bij de beschrijving van de procedure zal de groep waarop de procedure van toepassing is niet steeds in haar totaliteit vermeld worden. Bij de beschrijving beperken we ons tot ouders en wettelijke vertegenwoordigers.

## 3. Verwante documenten en hulpmiddelen

- Registratieformulier formele contacten tussen medewerkers Ter Heide en ouders of wettelijke vertegenwoordiger. Referentiecode Registratie contacten-F-001.
- Klachtenformulier. Referentiecode Klachten-F-001.
- Overzichtsblad klachten. Referentiecode Klachten-F-002.
- Registratieformulier opmerkingen, aanvullingen, ... die door ouders/wettelijk vertegenwoordigers geformuleerd worden. Referentiecode Klachten-F-003.
- **Klachtenregister.**
- **Lijst van bemiddelaars voor het gerechtelijke kanton Tongeren en Hasselt.**
- **Website: [www.mediation-justice.be/nl/](http://www.mediation-justice.be/nl/)**

## 4. Werkwijze

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen het behandelen van een opmerking, een ontevredenheid, een ongenoegen en het formuleren van een schriftelijke klacht, een klacht over het

<u>beoordeeld door:</u> Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	<u>goedgekeurd door:</u> Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

niet naleven van de bepalingen m.b.t. individuele inspraak en over het dossier, de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de hulp- en dienstverlening.

De ouders/wettelijk vertegenwoordigers kunnen op elk moment een opmerking, een ontevredenheid en ongenoegen uiten over de werking, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch. Zij kunnen dit op elk moment melden aan elke medewerker. Zie ook procedure organiseren van inspraak en betrokkenheid: formele en informele organisatie van betrokkenheid. Klachten worden afgehandeld op een wijze die aan de Gebruiker is aangepast waarbij men rekening houdt met ervaringen en inzichten van de Gebruiker (wettelijk vertegenwoordigers).

#### **4.1 Behandeling van een mondelinge klacht (een vraagstelling, opmerking, ontevredenheid, ongenoegen)**

Als ouders/wettelijke vertegenwoordigers een opmerking, een ontevredenheid, een ongenoegen hebben over een aspect van de werking, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch, kunnen zij dit melden aan elke medewerker van de organisatie.

De persoon bij wie de opmerking, de ontevredenheid of het ongenoegen gemeld is, noteert deze in de individuele observatiefiche en/of eigen registratie (medische dienst / kine ...) en brengt via de geëigende informatiekanalen de collega's, de hoofdopvoeder, de maatschappelijk werker, de specialisten en de leidinggevenden van de woonbuurt op de hoogte.

De hoofdopvoeder, maatschappelijk werker en de leidinggevenden van de woonbuurt bepalen samen hoe het probleem het best aangepakt kan worden. We verwijzen binnen de overlegstructuur naar het overleg co-sturing en het woonbuurtoverleg.

Binnen de 5 dagen na de melding, wordt de ouder/wettelijk vertegenwoordiger door een medewerker terug gecontacteerd. Dit contact kan een antwoord inhouden ofwel een afspraak binnen welke tijd een antwoord geformuleerd gaat worden. De maatschappelijk werker registreert de ondernomen contacten in de follow-up en in het registratieformulier formele contacten tussen medewerkers Ter Heide en de ouders/wettelijke vertegenwoordigers. Verwacht wordt dat de afhandeling rond is binnen een termijn van 2 weken. De maatschappelijk werker noteert de opmerkingen van de ouders/wettelijk vertegenwoordigers op een registratieformulier.

Er worden acties ondernomen zowel op decentraal en centraal vlak:

##### 4.1.1. Decentrale behandeling

Jaarlijks aan het begin van het nieuwe werkjaar overloopt de maatschappelijk werker samen met de leidinggevenden van de woonbuurt het overzicht. Er wordt nagegaan of blijkt dat er structurele knelpunten/aandachtspunten zijn. Leidinggevenden en maatschappelijk werker schuiven in overleg met de ouderwerking van hun woonbuurt acties naar voren die gekoppeld werden aan de analyse. Gedurende het komende werkjaar worden zij in uitvoering geplaatst. Op het einde van het werkjaar wordt een evaluatie gemaakt en wordt gekeken of de vooropgestelde doelstellingen behaald werden. De opmaak en bespreking gebeurt in de eerste orde tussen de leidinggevenden en de maatschappelijk werker en nadien ook op de ouderwerking per woonbuurt.

<u>beoordeeld door:</u> Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	<u>goedgekeurd door:</u> Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

#### 4.1.2. Centrale behandeling

Nadat decentraal de resultaten van de listing en de ondernomen acties in evaluatie werden geplaatst ontvangt de maatschappelijk coördinator een overzicht van zowel de vaststellingen decentraal, de te ondernemen acties en de evaluatie ervan.

Een bespreking van deze elementen vindt plaats tijdens het overleg maatschappelijk werkers en met de Algemene Gebruikersraad.

Indien er structurele problemen zijn die op verschillende plaatsen in de organisatie te voorschijn zijn gekomen wordt er nagegaan welke verbeteractie men hieraan kan koppelen.

Wanneer de ouders/wettelijke vertegenwoordigers niet tevreden zijn met het voorgestelde antwoord of de voorgestelde afhandeling, dient te worden verwezen naar de schriftelijke klachtenprocedure.

#### **4.2. Behandeling van een schriftelijke klacht**

Alle ouders, wettelijke vertegenwoordigers, bloed- of aanverwanten of vertrouwenspersonen kunnen een schriftelijke klacht formuleren. Bij de beschrijving beperken wij ons tot de vernoeming van ouders en wettelijke vertegenwoordigers.

Het kan gaan over

- een algemene klacht,
- een klacht over het niet naleven van de bepalingen m.b.t. individuele inspraak,
- een klacht over het dossier,
- een klacht over het beheer van kleine sommen geld die als zakgeld voor dagelijks gebruik worden beschouwd.

Als de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger via de procedure Inspraak-P geen afdoend antwoord gekregen heeft op vragen en opmerkingen of de persoon verkiest om deze procedure over te slaan en rechtstreeks over te gaan tot het formuleren van een schriftelijke klacht dan dient deze ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger een brief te richten aan de verantwoordelijke directeur zorg. De directeur zorg registreert de klacht in het klachtenregister en start de klachtenbehandeling op. De klacht kan door de indiener steeds worden ingetrokken.

##### 4.2.1. Fase 1 van de schriftelijke klachtenbehandeling

- De directeur zorg legt contact met een lid van de gebruikersraad. Het lid maakt deel uit van de woonbuurt waar de ouder of wettelijke vertegenwoordiger met de klacht toe behoort. Zie procedure "organiseren van het collectief overleg", referentiecode Collectief overleg-P.
- De directeur zorg duidt de probleemstelling en stelt een oplossingsplan voor.
- De directeur zorg duidt twee neutrale verantwoordelijken aan die de klacht moeten analyseren en voorstellen moeten uitwerken tot herstel.
- De directeur zorg deelt schriftelijk aan de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger mee welk gevolg wordt gegeven aan de klacht en welke werkwijze gevolgd wordt.
- Deze schriftelijke mededeling gebeurt binnen de 10 werkdagen.
- De verantwoordelijken rapporteren hun bevindingen, geven mogelijke oorzaken aan en werken een voorstel tot oplossing uit.
- De directeur zorg en de vertegenwoordiger van de gebruikersraad bespreken samen de voorgestelde oplossing.

beoordeeld door: Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	goedgekeurd door: Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

- De directeur zorg samen met de aangeduide verantwoordelijken en de vertegenwoordiger van de gebruikersraad delen het antwoord mee aan de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger.
- Het antwoord wordt binnen de 20 werkdagen gegeven. Bij noodzaak wordt de ouder(s) / wettelijke vertegenwoordiger verwittigd dat de periode verlengd wordt met 10 werkdagen.
- Indien er geen akkoord is dan beslist de directeur zorg samen met de vertegenwoordiger van de gebruikersraad of er een bijkomend onderzoek gepland wordt.
- De ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger wordt op de hoogte gebracht door de directeur zorg over het opstarten van een bijkomend onderzoek.
- Binnen de 10 werkdagen wordt de ouder(s) / wettelijke vertegenwoordiger gezien door de directeur zorg, de vertegenwoordiger van de gebruikersraad, en diegenen die het bijkomend onderzoek verricht hebben.
- Indien akkoord wordt de voorgestelde oplossing geregistreerd en worden termijnen voor opvolging afgesproken.
- Wanneer de ouder(s) / wettelijke vertegenwoordiger niet akkoord blijft dan start fase 2 op.

#### 4.2.2. Fase 2 van de schriftelijke klachtenbehandeling

- Wanneer de ouder(s) / wettelijke vertegenwoordiger zich niet kan verzoenen met de voorgestelde oplossing dan kan deze zich wenden tot de interne klachtencommissie.
- De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter van de inrichtende macht, twee leden van de gebruikersraad (voorzitter en ondervoorzitter en bij afwezigheid een andere vertegenwoordiger gekozen onder de leden van het Dagelijks Bestuur Gebruikersraad) en de algemeen directeur. De Gebruiker kan zich schriftelijk tot de klachtencommissie richten. Adres: Klachtencommissie Ter Heide, Klotstraat 125 te 3600 GENK. In geval de Gebruiker zich telefonisch wenst te richten tot de klachtencommissie kan hij via de maatschappelijk coördinator de gegevens van de leden van de klachtencommissie bekomen. De maatschappelijk coördinator is bereikbaar via het algemeen nummer van de voorziening.
- Deze commissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen.
- Binnen de 30 dagen deelt de klachtencommissie schriftelijk haar oordeel en bevindingen mee aan de indiener en de voorziening. Wanneer de leden van de klachtencommissie het oneens zijn, worden de diverse standpunten medegedeeld.
- Wanneer de afhandeling van de klacht nog steeds geen voldoening schenkt kan men zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH. (Leidend ambtenaar VAPH, Sterrenkundelaan 30-1210 BRUSSEL). 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.

#### **4.3. Behandeling van klachten ingeval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning**

Ingeval van betwisting van het ontslag of beëindiging van de ondersteuning, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen de dertig (30) dagen voorleggen aan de klachtencommissie. Er moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening worden ingediend. De commissie behandelt de betwisting in overleg met alle betrokken partijen en poogt een compromis te bekomen. Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is een expert in bemiddeling en erkend als professioneel bemiddelaar door FOD

<u>beoordeeld door:</u> Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	<u>goedgekeurd door:</u> Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf:  april 2012
handtekening	handtekening	

Justitie. De lijst van bemiddelaars is als bijlage opgenomen en kan ook geraadpleegd worden op de website [www.mediation-justice.be/nl](http://www.mediation-justice.be/nl).

Afhankelijk van de campus waar de bewoner verblijft doen we beroep op de experts verbonden aan het gerechtelijke arrondissement Hasselt en Tongeren.

Dit als volgt:

Voor Campus Genk- Borgloon –Tongeren: arrondissement Tongeren.

Voor Campus Zonhoven: arrondissement Hasselt.

De concrete aanstelling gebeurt in onderling overleg tussen de klachtencommissie en de Gebruiker. Inzake de kosten/kostprijs van de bemiddelaar worden er op voorhand tussen Ter Heide en de Gebruiker afspraken gemaakt, dit gebeurt in overleg met de bemiddelaar/onafhankelijke derde. Indien de Gebruiker aanspraak kan maken op een rechtsbijstandsverzekering dan wordt deze steeds als eerste ingezet.

Het mandaat van de onafhankelijke derde heeft een termijn van vier jaar, loopt gelijk met het mandaat van de Gebruikersraad en is hernieuwbaar. De gegevens van de onafhankelijke derde zijn te bekomen via de klachtencommissie, contactgegevens zie eerder beschreven. De klachtencommissie, uitgebreid met een onafhankelijke derde, formuleert binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht een voorstel.

Indien de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een oplossing neemt de overeenkomst haar einde zoals overeengekomen in de modaliteiten van het Charter van Collectieve rechten en plichten en verbindt de voorziening er zich toe mee te werken naar het zoeken van een gepaste oplossing. De voorziening zorgt ervoor dat de Gebruiker een contactpersoon bij de CRZ krijgt. Deze contactpersoon zorgt ervoor dat de zorgvraag van de Gebruiker geregistreerd wordt en neemt de taak van de bemiddeling op zich.

## 5. Evaluatiemethode

De maatschappelijk coördinator wordt aangeduid als procedure-eigenaar. Zij verzamelt de opmerkingen en verbetervoorstellen met betrekking tot de procedure.

<u>beoordeeld door:</u> Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	<u>goedgekeurd door:</u> Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

## 6. Registraties

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Klachtenregistratie en klachtenanalyse	Directeur zorg.	Op datum	Tot einde hulp- en dienstverlening
Klachtenregister	Directie	Op datum	Tot einde hulp- en dienstverlening
Follow up maatschappelijk werkers	Maatschappelijk werker	Alfabetisch	Tot einde hulp- en dienstverlening
Individuele observatiefiche	Leefgroep	Op datum	1 jaar
Registratie formele contacten	Maatschappelijk werker	Alfabetisch	5 jaar
Registratie opmerkingen, ...	Maatschappelijk werker	Per leefgroep	5 jaar

<u>beoordeeld door:</u> Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	<u>goedgekeurd door:</u> Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	