


Kwaliteitshandboek			
	Proceduretitel	Procedure nr	PRO-TH-004
	Klachten	Revisie status	R-01
		Revisie datum	24/01/2024
		Kwaliteitshandboek nr	4.5
		Pagina	1 van 6
2 Zorg -> Maatschappelijk -> Klachten en tevredenheid			

1 Doel

Klachten op een klantgerichte manier afhandelen:

- voorzien in een antwoord binnen afgesproken termijnen;
- gebruiker, ouders en/of wettelijke vertegenwoordiger in de gelegenheid stellen toelichting te geven bij de klacht;
- bereidheid tot het inzetten van ervaringen van de ouder (en gebruiker) bij het oplossen van problemen;
- de relatie tussen de organisatie, de gebruiker en de ouder herstellen;
- permanent aandacht hebben voor de tevredenheid van de gebruiker.

Systematiekgaranties en doelmatigheidsgaranties bieden bij het afhandelen van klachten via zowel interne als externe mogelijkheden.

Basis leggen voor corrigerende en preventieve maatregelen.

2 Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op de:

1. Behandeling van een **mondelijke klacht**
2. Behandeling van een **schriftelijke klacht**
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, Zenith gebouw, Koning Albert II laan 37, 1030 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. Sommige gebruikers hebben zelfbeschikking en kunnen zelf klachten indienen. Deze worden ook in deze procedure vervat. Waar in de verdere procedure verwezen wordt naar ouders/wettelijke vertegenwoordiger kan dat in dit geval dus ook vervangen worden door 'gebruiker'.


3 Definities en omschrijvingen

- Mondelijke klacht = opmerking, ontevredenheid, ongenoegen, ... van gebruiker en/of wettelijke vertegenwoordiger over de samenwerking en/of zorg en ondersteuning die geboden wordt.
- Schriftelijke klacht = een algemene neergeschreven 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,

4 Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De teampartner maatschappelijk bewaakt het toepassen van de gemaakte afspraken binnen deze procedure.

	Beoordeeld door		Goedgekeurd door	
Functie	SM kwaliteit en stuurinfo	Directeur Zorg	Algemeen Directeur	
Naam	P. Lognard	F. Smits	N. Dethier	
Handtekening				

Kwaliteitshandboek			
	Proceduretitel	Procedure nr	PRO-TH-004
	Klachten	Revisie status	R-01
		Revisie datum	24/01/2024
		Kwaliteitshandboek nr	4.5
		Pagina	2 van 6
2 Zorg -> Maatschappelijk -> Klachten en tevredenheid			

5 Verwante documenten – hulpmiddelen - afkortingen

Verwante documenten	Doc nr
• Inspraak	PRO-TH-003
• Klachtenformulier	FRM-TH-002
• Klachtenregister	FRM-TH-003

Verwante hulpmiddelen
• Lijst van bemiddelaars voor het gerechtelijke kanton Tongeren en Hasselt
• Website: www.mediation-justice.be/nl
• Klachtenlijn VAPH bereikbaar op het nummer 02/249 35 00. Klachten kunnen ook, net als vragen, online aan het VAPH bezorgd worden (www.vaph.be).

Afkortingen	
MW	Maatschappelijk werker

6 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 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, ontevredenheid en ongenoegen uiten over de werking, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch. Zij kunnen dit op elk moment melden aan elke medewerker (zie ook de procedure organiseren van inspraak: 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 (en/of wettelijk vertegenwoordigers).


6.1 Behandeling van een mondelinge klacht (opmerking, ontevredenheid, ongenoegen)

Als ouders/wettelijke vertegenwoordigers een opmerking, 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 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 teamcoach, de zorgcoördinator, de maatschappelijk werker, de specialisten (indien betrokken) van de woonbuurt op de hoogte.

De teamcoach, de zorgcoördinator en de maatschappelijk werker van de woonbuurt bepalen samen hoe het probleem het best aangepakt kan worden.

	Beoordeeld door	Goedgekeurd door	
Functie	SM kwaliteit en stuurinfo	Directeur Zorg	Algemeen Directeur
Naam	P. Lognard	F. Smits	N. Dethier
Handtekening			

Kwaliteitshandboek			
	Proceduretitel	Procedure nr	PRO-TH-004
	Klachten	Revisie status	R-01
		Revisie datum	24/01/2024
		Kwaliteitshandboek nr	4.5
		Pagina	3 van 6
2 Zorg -> Maatschappelijk -> Klachten en tevredenheid			

Binnen de 5 werkdagen 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 het sociaal dossier. Verwacht wordt dat de afhandeling rond is binnen een termijn van 2 weken. Er worden acties ondernomen zowel op decentraal en centraal vlak:

6.1.1. Decentrale behandeling

Als voorbereiding op de jaarlijkse bespreking van de klachten met de gebruikersraad, en dit 1 keer per jaar, neemt de woonbuurt het traject weer in handen. De MW en de leidinggevenden van de woonbuurt overlopen het overzicht van klachten in de woonbuurt. Er wordt nagegaan of blijkt dat er structurele knelpunten/aandachtspunten zijn. Leidinggevenden en maatschappelijk werker kunnen in overleg met de ouderwerking van hun woonbuurt acties naar voren schuiven 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 eerste orde tussen de co-sturing en de maatschappelijk werker en nadien ook op de ouderwerking per woonbuurt.

6.1.2. Centrale behandeling

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

Als voorbereiding op de bespreking met de Gebruikersraad brengt de teampartner maatschappelijk het overzicht van alle woonbuurten samen. Dit overzicht omvat de opmerkingen/ongenoegens/... die er in de woonbuurt waren en dit geordend vanuit de thema's die bepaald zijn samen met de Gebruikersraad: Communicatie, Lichaam en gezondheid, Was, Zorg, Financiën, Andere,

Men kijkt ook terug naar het voorgaande jaar in functie van het detecteren van eventuele tendensen en aanhoudende of wederkerige thema's.

Een bespreking van deze elementen vindt plaats 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(s) men hieraan kan koppelen op organisatieniveau.

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


6.2. 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

	Beoordeeld door		Goedgekeurd door	
Functie	SM kwaliteit en stuurinfo	Directeur Zorg	Algemeen Directeur	
Naam	P. Lognard	F. Smits	N. Dethier	
Handtekening				

Kwaliteitshandboek			
	Proceduretitel	Procedure nr	PRO-TH-004
	Klachten	Revisie status	R-01
		Revisie datum	24/01/2024
		Kwaliteitshandboek nr	4.5
		Pagina	4 van 6
2 Zorg -> Maatschappelijk -> Klachten en tevredenheid			

- 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 deze schriftelijke klacht te richten aan de directeur zorg (in afwezigheid diens doublure = ander directielid). Het (mail)adres van de directeur zorg of van zijn doublure is eenvoudig op vraag te bekomen.


6.2.1. Fase 1 van de schriftelijke klachtenbehandeling (klachtenonderzoek)

- De directeur zorg maakt bij ontvangst van die klacht onmiddellijk melding in het klachtenregister en start de klachtenbehandeling op.
- De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.
- De directeur zorg brengt de voorzitter van de klachtencommissie op de hoogte.
- De directeur zorg kan het initiatief nemen om bijkomende onderzoeksdaden te stellen.
- De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.
- De directeur zorg is ertoe gehouden binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.
- Wanneer de ouder(s) / wettelijke vertegenwoordiger niet akkoord blijft dan start fase 2 op.

6.2.2. Fase 2 van de schriftelijke klachtenbehandeling (klachtencommissie)

- Wanneer de ouder(s) / wettelijke vertegenwoordiger zich niet kan verzoenen met de voorgestelde oplossing dan kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie.
Adres: Klachtencommissie Ter Heide, Klotstraat 125 te 3600 GENK.
- Die klachtencommissie bestaat uit de algemeen directeur (voorzitter), een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de voorziening en een persoon die is aangewezen door het collectief overlegorgaan of, bij ontstentenis daarvan, door de gebruikers of hun vertegenwoordigers in het collectief overleg.
- De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen.
- De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.
- De klachtencommissie deelt binnen de 30 dagen dat ze de klacht ter behandeling heeft voorgelegd gekregen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de voorziening. Wanneer de leden van de klachtencommissie het oneens zijn, worden de diverse standpunten medegedeeld.
- Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet de zorgaanbieder binnen 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de klachtindiener schriftelijk meedelen welk gevolg er uiteindelijk aan de klacht wordt gegeven.
- 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, Zenith gebouw, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel). De leidend ambtenaar gaat na of de vergunde zorgaanbieder 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.

	Beoordeeld door		Goedgekeurd door	
Functie	SM kwaliteit en stuurinfo	Directeur Zorg	Algemeen Directeur	
Naam	P. Lognard	F. Smits	N. Dethier	
Handtekening				

Kwaliteitshandboek			
	Proceduretitel	Procedure nr	PRO-TH-004
	Klachten	Revisie status	R-01
		Revisie datum	24/01/2024
		Kwaliteitshandboek nr	4.5
		Pagina	5 van 6
2 Zorg -> Maatschappelijk -> Klachten en tevredenheid			

6.3. 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 Justitie. De lijst van bemiddelaars is als bijlage opgenomen en kan ook geraadpleegd worden op de website 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 en/of wettelijke vertegenwoordiger. Inzake de kosten/kostprijs van de bemiddelaar worden er op voorhand tussen Ter Heide en de gebruiker en/of wettelijke vertegenwoordiger afspraken gemaakt, dit gebeurt in overleg met de bemiddelaar/onafhankelijke derde. Indien de gebruiker en/of wettelijke vertegenwoordiger aanspraak kan maken op een rechtsbijstandsverzekering dan wordt deze steeds als eerste ingezet.


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 schriftelijk een voorstel.

Voor de duur van de bemiddeling wordt de opzegtermijn opgeschort. Indien de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een oplossing neemt de overeenkomst haar einde zoals overeengekomen in de modaliteiten van de collectieve rechten en plichten en verbindt de voorziening er zich toe mee te werken naar het zoeken van een gepaste oplossing. Indien de bemiddeling resulteert in een oplossing wordt dit resultaat opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

7 Evaluatiemethode

De teampartner maatschappelijk wordt aangeduid als procedure-eigenaar. Zij verzamelt de opmerkingen en verbetervoorstellen met betrekking tot de procedure. Dit gebeurt minstens om de 3 jaar en/of wanneer er hernieuwde wettelijke kaders en/of beleidsadviezen om bijsturing vragen.

	Beoordeeld door		Goedgekeurd door	
Functie	SM kwaliteit en stuurinfo	Directeur Zorg	Algemeen Directeur	
Naam	P. Lognard	F. Smits	N. Dethier	
Handtekening				

Kwaliteitshandboek			
	Proceduretitel	Procedure nr	PRO-TH-004
	Klachten	Revisie status	R-01
		Revisie datum	24/01/2024
		Kwaliteitshandboek nr	4.5
		Pagina	6 van 6
2 Zorg -> Maatschappelijk -> Klachten en tevredenheid			

8 Registratie

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Klachtenformulier	Directeur Zorg	Op datum	Tot einde hulp- en dienstverlening
Klachtenregister	Directeur Zorg	Op datum	Tot einde hulp- en dienstverlening
Sociaal dossier bewoner	Maatschappelijk werker	Alfabetisch	Tot einde hulp- en dienstverlening
Individuele observatiefiche	Leefgroep	Op datum	1 jaar

	Beoordeeld door	Goedgekeurd door	
Functie	SM kwaliteit en stuurinfo	Directeur Zorg	Algemeen Directeur
Naam	P. Lognard	F. Smits	N. Dethier
Handtekening			