

Laatste beoordeling en goedkeuring door:	Op datum van:
Stuurgroep	03/06/03, 21/09/04
Directie	12/11/10
Stuurgroep	13/01/15, 07/04/15
Stuurgroep Evaluatie Jaarplanning	Januari 2016

4.6.5. Het afhandelen van klachten van gebruikers

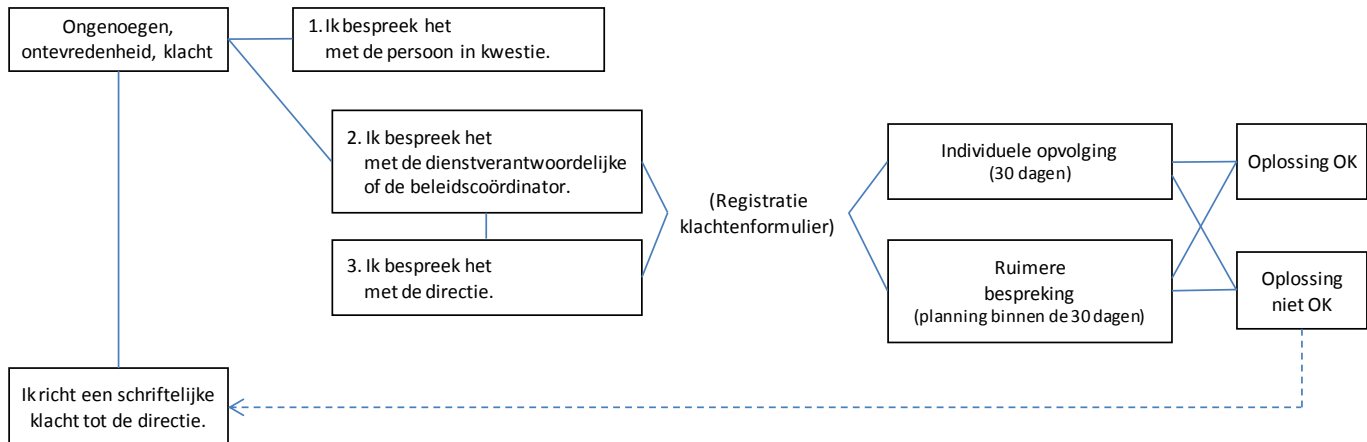
Toepassingsgebied

Alle klachten van gebruikers met betrekking tot de hulp- en dienstverlening. Onder klachten verstaan we zowel mondelinge als schriftelijke ongenoegens of fundamentele bezwaren van gebruikers m.b.t. alle aspecten van de werking, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch.

Geschreven referentiekader en verwante documenten

- [Charter Collectieve Rechten en Plichten](#)
- [Protocol van Verblijf, Behandeling of begeleiding](#)
- [Algemene Beleidsnota](#)
- [Klachtenformulier](#)
- [Welkomstbrochure](#)
- [Procedure 4.6.3 - Het beëindigen van de ondersteuning](#)

Mondelinge klachten



Elke gebruiker met een klacht wordt gehoord.

Elke gebruiker zal worden aangespoord om zijn/haar probleem zelf aan te kaarten en zelf met de betrokkenen tot een oplossing te komen.

Elke gebruiker kan zich bij het uiten van een klacht en bij alle andere stappen van de klachtenprocedure laten ondersteunen door vertrouwenspersoon naar keuze.

Indien de gebruiker er niet in slaagt zelf tot een oplossing te komen kan hij/zij zich richten tot een dienstverantwoordelijke. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan de gebruiker zich tenslotte richten tot de directie.

Klachten die betrekking hebben op een individueel probleem krijgen een individuele opvolging. Alle betrokkenen worden gehoord en hebben recht op het geven van een wederwoord of verantwoording.

Klachten die betrekking hebben op een ruimer probleem worden op een algemene wijze in bespreking gebracht op een vergadering of overlegmoment (gebruikersraad, stuurgroep, dienstvergadering,...). Indien dit leidt tot wijzigingen in het dienstverleningsaanbod en/of desbetreffende procedures in het kwaliteitshandboek moeten worden aangepast, dan wordt dit opgenomen in de zelfevaluatie [[KHB 5 – De zelfevaluatie](#)].

Wanneer de opvolging van de mondelinge klacht de gebruiker geen bevredigende oplossing biedt, kan een schriftelijke klacht worden ingediend ten aanzien van de directie die de procedure opstart.

Elke mondelinge klacht kan te allen tijde worden ingetrokken. In dat geval kan ze niet onderzocht worden. Het is aan de dienstverantwoordelijke om op dat moment de ernst van de melding en de reden voor het terug intrekken van de klacht te bekijken. Indien nodig kan de verantwoordelijke met de directie in overleg gaan m.b.t. het al dan niet onderzoeken ervan. De gebruiker wordt hiervan op de hoogte gesteld. Enkel in uitzonderlijke gevallen (bv. reële angst voor represailles) kan de aanmelder van een klacht anoniem blijven.

Registratie van mondelinge klachten

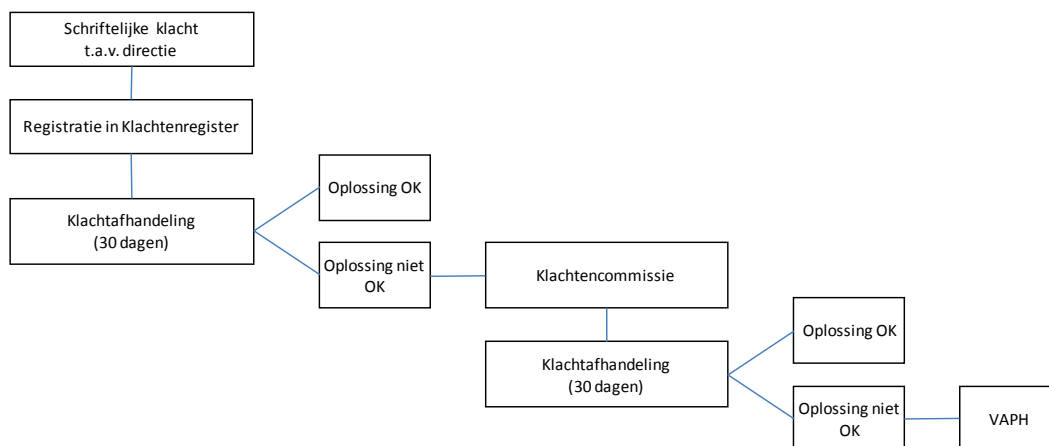
In volgende gevallen wordt een mondelinge klacht door een dienstverantwoordelijke geregistreerd op een klachtenformulier:

- op uitdrukkelijke vraag van de bewoner
- bij (vermoeden van) zware beroepsfouten
- bij klachten over schending van de privacy
- bij (vermoeden van) diefstal
- bij (vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag

De opvolging van een geregistreerde individuele mondelinge klacht, gebeurt binnen een termijn van dertig dagen. De gezette stappen worden systematisch op het klachtenformulier genoteerd, alsook de afronding van de klacht. Het klachtenformulier is steeds ter inzage voor alle betrokkenen. Wanneer de klacht een ruimere bespreking vraagt zal aan de klachtmelder binnen de 30 dagen gemeld worden via welke kanalen, waar en wanneer zijn/haar probleem zal besproken worden.

De kwaliteitscoördinator verzamelt de klachtenformulieren ‘mondelinge klachten’ en centraliseert deze. Klachtenformulieren worden gedurende 3 jaar bewaard.

Schriftelijke klachten



Schriftelijke klachten worden gericht aan de directie van Eigen Thuis die bij ontvangst hiervan onmiddellijk melding maakt in een daartoe bestemd register. Men kan rechtstreeks een schriftelijke klacht indienen. Men hoeft niet eerst de procedure voor mondelinge klachten doorlopen hebben. De directie is ertoe gehouden binnen de dertig dagen na het indienen van een schriftelijke klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven. Indien de klachtafhandeling de indiener geen voldoening schenkt kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie.

De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter van de vzw en een gebruiker die is aangeduid door de gebruikersraad. Deze commissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Zij deelt binnen de dertig dagen haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan de indiener van de klacht en aan de voorziening. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel worden beide standpunten medegedeeld.

Indien de klacht gegrond wordt bevonden moet Eigen Thuis als voorziening binnen de dertig dagen na het meedelen van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk mededelen welk gevolg hieraan werd gegeven.

Indien de afhandeling van de klacht overeenkomstig de hierboven gestelde procedure nog steeds geen voldoening schenkt kan de aanbrenger van de klacht zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Deze gaat na of Eigen Thuis al dan niet de reglementering heeft nageleefd en neemt desgevallend de nodige maatregelen met het oog op de naleving van de reglementering.

Elke schriftelijke klacht kan te allen tijde worden ingetrokken.

Klachten bij eenzijdig ontslag door de voorziening

Indien de gebruiker niet akkoord gaat met het eenzijdig ontslag door de voorziening of de beëindiging van de ondersteuning om redenen aangegeven in de schriftelijke motivatie [[KHB 4.6.3 – Het beëindigen van de ondersteuning](#)], dan heeft de gebruiker de mogelijkheid dit ter bemiddeling voor te leggen aan de klachtencommissie en dit binnen de dertig dagen. Deze klachtencommissie wordt op dat moment anders samengesteld, m.n. uitgebreid met een onafhankelijke derde, die in onderling overleg door de voorziening en de gebruikersraad wordt aangeduid voor een periode van 4 jaar (met een hernieuwbaar mandaat). De gegevens van de leden van klachtencommissie, alsook van de onafhankelijke derde bij bemiddeling, kunnen worden teruggevonden in bijlage 1 van het Charter Collectieve Rechten en Plichten.

Klachten bij werking of bevoegdheden gebruikersraad

Wanneer de bevoegdheden van de gebruikersraad niet worden gerespecteerd kan deze zich schriftelijke wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap.

Klachten m.b.t. het beheer van gelden en goederen

Klachten m.b.t. het beheer van gelden en goederen worden naar de Toezichtsraad doorverwezen. De Toezichtsraad is samengesteld uit een vertegenwoordiger van het bestuur en een onafhankelijke derde waarvan de gegevens kunnen terug gevonden worden in bijlage van het Protocol Verblijf, Behandeling of Begeleiding.

Registratie

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Klachtenregister schriftelijke klachten	Directie	Op datum	Archief
Klachtenformulieren mondelinge klachten	Beleidscoördinator	Op datum	3 jaar

Klachtenformulier

1. **Datum:** datum aanmelding
2. **Naam:** naam klachtmelder
3. **T.a.v.:** persoon, dienst, aspect van de werking waarop de klacht betrekking heft
4. **Onderwerp:** beknopte omschrijving van de klacht
5. **Opvolging:** data en gezette stappen (geen inhoudelijke omschrijving)
6. **Afronding:** datum en beknopte omschrijving van de afronding t.a.v. klachtmelder

Datum / /
Naam	
T.a.v.	
Onderwerp	
Opvolging	<p>..... / /</p> <p>..... / /</p> <p>..... / /</p> <p>..... / /</p>
Afronding / /

Naam en paraaf opvolger klacht: