

| | | | |
|---|--|---------------------------|-----|
| Orthopedagogisch Centrum Huize Terloo | 4. Kwaliteitssysteem 4.6.5 Het afhandelen van klachten van gebruikers | khb 4.6.5 versie 1.doc | 1/4 |
|---|--|---------------------------|-----|

| | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Beoordeeld: kwaliteitscoördinator | Goedgekeurd: directie | Geldig vanaf: oktober 2012 |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|

Doel.

Klachten zien we als een uiting van ernstige ontevredenheid bij onze gebruikers. Klachten geven belangrijke informatie over onze manier van werken, zowel de inhoudelijke werking als de organisatorische werking. Om klachten effectief te kunnen behandelen, moet er ook ruimte zijn om deze bespreekbaar te stellen.

Als medewerker van O.C. Huize Terloo zijn we alert voor de vragen, wensen, opmerkingen, uitingen van ongenoegens van onze gebruikers. We besteden aandacht aan onze gebruikers en hun mogelijkheden om hun ontevredenheid te formuleren. We gaan ervan uit dat alle vragen, wensen, opmerkingen, uitingen van ongenoegen zoveel mogelijk aan de basis en met de directe betrokkenen opgelost moeten worden. Tijdens het overleg met de gebruiker kan de medewerker ook verwijzen naar de mogelijkheid tot het indienen van een mondelinge of schriftelijke klacht zoals opgenomen in het charter.

Klachten vormen een belangrijk aspect in ons leerproces naar een continue, optimale en efficiënte gebruikersgerichtheid.

Wat is een klacht?

Vragen, wensen, opmerkingen, uitingen van ongenoegen van de gebruiker worden liefst in een onmiddellijk contact van medewerker tot gebruiker aangepakt en in dialoog besproken.

Een klacht omschrijven we als een ernstige ontevredenheid van de gebruiker over een aspect van de werking, inhoudelijk of organisatorisch. Deze melding van ontevredenheid kan zowel mondeling als schriftelijk geuit worden.

Informereren van de gebruiker.

Het afhandelen van klachten is beschreven in het charter dat iedere ouder / wettelijk vertegenwoordiger ondertekent bij opname van een jongere op internaat. Daarnaast zal hij/zij door een medewerker verwezen worden naar deze mogelijkheid wanneer we de indruk krijgen dat dit wenselijk is hierop terug te komen.

De jongere die op internaat verblijft, wordt via het leefgroepboekje tijdens het intake-gesprek en bij aanvang in de leefgroep door de aandachtsofvoeder geïnformeerd over de mogelijkheid tot het uiten van vragen en klachten. De jongere kan hiervoor terecht bij (aandachts)opvoeder, een begeleider in Huize Terloo, zijn ouders, familie,... Ook tijdens de groepsvergadering wordt er actief geluisterd naar wat er bij de kinderen/jongeren leeft.

| | | | |
|---|--|---------------------------|-----|
| Orthopedagogisch Centrum Huize Terloo | 4. Kwaliteitssysteem 4.6.5 Het afhandelen van klachten van gebruikers | khh 4.6.5 versie 1.doc | 2/4 |
|---|--|---------------------------|-----|

Mondelinge klachten bij de medewerker.

- Een mondelinge klacht wordt telefonisch, per mail of in een gesprek door de gebruiker aan een medewerker gemeld.
- De registratie die daarop volgt (klachtenformulier) maakt er geen schriftelijke klacht van, maar is louter bedoeld als middel voor het garanderen van de opvolging.
- Iedere medewerker die een signaal opvangt, dat past binnen de in onze doelstelling vermelde uiting van ernstige ontevredenheid, vult de start van een klachtenformulier in.
- Het klachtenformulier wordt afgegeven aan de leidinggevende. Deze persoon wordt vanaf dat moment de coördinator van de klacht en staat in voor het ganse verdere verloop tot het punt van afronding. Uiteraard kan hij/zij voor de afhandeling andere personen aanspreken het proces mee te steunen.
Een eerste bespreking vindt zo snel mogelijk plaats na ontvangst. De gebruiker krijgt een schriftelijke terugkoppeling (eerste antwoordbrief). In deze brief wordt aangegeven dat de klacht goed in ontvangst werd genomen en wie coördinator is voor de verdere opvolging en afhandeling van de geformuleerde klacht.
De coördinator stelt nadien een stappenplan op. Daarin wordt bepaald wie betrokken wordt bij het overleg, binnen welk overlegorgaan de bespreking plaats vindt. Van elk besprekingsmoment wordt op datum kort notitie gemaakt van de afspraken.
Het stappenplan leidt tot een voorstel als antwoord op de geformuleerde klacht. Ook hiervan krijgt de gebruiker een schriftelijke terugkoppeling (tweede antwoordbrief). Wanneer de gemaakte afspraken de gebruiker voldoening geven, is de klacht afgerond. Wanneer de gemaakte afspraken de gebruiker geen voldoening geven dan kan de gebruiker zich wenden tot de toepassing van de procedure schriftelijke klacht.
- Klachtenformulieren zijn beschikbaar in de documentenmap en op pc. Het klachtenformulier kent een logische opbouw voor opvolging zodat alle afgesproken stappen ter opvolging en afhandeling gegarandeerd worden.
Wanneer duidelijk is dat de klacht voldoet aan volgende voorwaarden:
 - dezelfde uiting van ontevredenheid blijft hardnekkig terugkeren
 - de ontevredenheidsuiting gaat gepaard met hoge emotie
 - er is schuldtoewijzing aan een medewerker
 dan wordt de klacht door de leidinggevende gemeld aan de directie.
De eerste en tweede antwoordbrief naar de gebruiker worden aan het klachtenformulier als bijlage toegevoegd.
De coördinatoren slaan de klachten op in een klachtenmap op de pc.
- Het doel van het formulier is:
 - registratie van mondelinge klachten om opvolging te garanderen
 - een overzicht krijgen van klachten om zo tot structurele oplossingen te komen indien nodig. Een overzicht van alle binnengekomen klachten worden op de coördinatieraad van oktober besproken op vlak van aangebracht thema. De voorbereiding hiervan gebeurt door de directie en kwaliteitscoördinator. Dit geeft ons als organisatie de mogelijkheid een goed overzicht te krijgen, de procedure opnieuw in de kijker te zetten en indien nodig meer overkoepelende, structurele aanpassingen te ontwikkelen om onze werking te verbeteren.

| | | | |
|---|--|---------------------------|-----|
| Orthopedagogisch Centrum Huize Terloo | 4. Kwaliteitssysteem 4.6.5 Het afhandelen van klachten van gebruikers | khh 4.6.5 versie 1.doc | 3/4 |
|---|--|---------------------------|-----|

Schriftelijke klachten bij de directie.

- Schriftelijke klachten worden aan de directie gericht. Deze klachten kunnen een gevolg zijn van een onbevredigend antwoord na een mondelinge klacht (zie procedure mondelinge klachten) maar kunnen ook direct schriftelijk aan de directie worden gemeld.
- De directie schrijft de klacht in het klachtenregister, dat door de inspectie kan opgevraagd worden. In dit klachtenregister wordt ook de verdere afwerking van de klacht, tot de afsluiting, bijgehouden.
- De directie geeft schriftelijk, binnen de dertig dagen, een antwoord op deze klacht aan de indiener.
- De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.

De interne klachtencommissie.

- Als de afhandeling van de schriftelijke klacht de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie.
Deze klachtencommissie bestaat uit:
 - een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de voorziening
 - een persoon die is aangewezen door het collectief overlegorgaan of, bij ontstentenis daarvan, door de gebruikers of hun vertegenwoordigers in het collectief overleg
- Adres interne klachtencommissie:
Provinciaal der Broeders van Liefde
t.a.v. Interne klachtencommissie van het O.C. Huize Terloo
Stropstraat 119
9000 Gent
- De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle partijen en poogt ze te verzoenen.
De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.
De klachtencommissie deelt binnen dertig dagen nadat ze de klacht ter behandeling voorgelegd heeft gekregen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de voorziening.
Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.
- Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet de voorziening binnen de dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg eraan gegeven wordt.

Leidend ambtenaar van het VAPH

- Als de afhandeling van de klacht behandeld door de interne klachtencommissie de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan die zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar.
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.
- Adres leidend ambtenaar:
VAPH
Klachtendienst
t.a.v. de klachtenmanager
Sterrenkundelaan 30
1210 Brussel

| | | | |
|---|--|---------------------------|-----|
| Orthopedagogisch Centrum Huize Terloo | 4. Kwaliteitssysteem 4.6.5 Het afhandelen van klachten van gebruikers | khb 4.6.5 versie 1.doc | 4/4 |
|---|--|---------------------------|-----|

Klachten die niet onder deze procedure vallen

- Betwisting omtrent het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning van een bewoner worden rechtstreeks gericht aan de klachtencommissie binnen de 30 dagen na ontslag. De klacht moet niet vooraf schriftelijk gericht te worden aan de directie. De klachtencommissie wordt voor deze materie uitgebreid met een onafhankelijke derde (mevrouw Agnes Verbruggen, Scheldeweg 57, 9090 Melle). Zie ook 4.6.3 het beëindigen van de ondersteuning.
- Klachten over het collectief overleg binnen de voorziening dienen steeds schriftelijk gemeld te worden aan de leidend ambtenaar van het VAPH. Zie ook 4.6.4 het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers.

Registraties:

| wat | wie | waar | bewaartermijn |
|---|----------------|---------------------------------------|----------------------|
| mondelijke klacht | leidinggevende | klachtenformulier | 5 jaar |
| eerste antwoordbrief bij mondelinge klacht | leidinggevende | als bijlage bij het klachtenformulier | 5 jaar |
| tweede antwoordbrief bij mondelinge klacht | leidinggevende | als bijlage bij het klachtenformulier | 5 jaar |
| schriftelijke klacht | directeur | klachtenregister | 5 jaar |
| schriftelijk antwoord op schriftelijke klacht | directeur | als bijlage bij het klachtenregister | 5 jaar |