

De Meander	<p style="text-align: center;">Procedures</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte processen</p> <p style="text-align: center;">3.5 Het afhandelen van klachten van de cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger.</p>	KHB 3 5 Klachten (3).doc	1/6
------------	--	--------------------------	-----

Beoordeeld:	Beleidsvergadering	Geldig vanaf: 19/09/2017
Procedurehouder:	Sociale dienst	
Goedgekeurd:	Luc Lemkens	Paraaf:

1. Termen en definities

Interne klachtencommissie:

De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter van de Raad van Bestuur, een lid van de gebruikersraad en bij ontstentenis door de cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger.

Interne ombudsdienst:

De interne ombudsdienst bestaat uit de leden van de sociale dienst van de Meander vzw.

Klachtenbemiddeling:

Het organiseren van communicatie tussen de betrokken partijen, zodat de klacht kan afgehandeld worden of dat het gevoel van ontevredenheid verdwijnt.

Een ontevredenheid:

Dit is een uiting van een ontevredenheid over een inhoudelijk of organisatorisch aspect van de werking geuit door de cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger.

Een klacht:

Dit is een uiting van een ernstige ontevredenheid over een inhoudelijk of organisatorisch aspect van de werking schriftelijk geuit door de cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger.

Klachtenformulier:

Een voorgedrukt document waarop de gegevens in verband met een klacht worden genoteerd.

Klachtenregister:

Een voortdurend op datum bijgehouden lijst van ingediende klachten.

Map ontevredenheid:

Een verzameling van uitingen van ontevredenheden. Deze worden digitaal geregistreerd en bewaard in Zorgonline.

Klachtendossier:

Een verzameling van documenten die op één en dezelfde klacht betrekking hebben.

2. Toepassingsgebied

Ontevredenheden en klachten van de cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger m.b.t. de zorg en ondersteuning, het collectief overleg en het eenzijdig ontslag van de cliënt.

3. Verwante documenten en hulpmiddelen

- Klachtendossier
- Klachtenformulier gebruikers
- Klachtenregister gebruikers
- Verslagen leefgroep- en atelierversaderingen of vergaderingen van diensten
- Module Ontevredenheden in Zorgonline
- Lexicon, Referentiemap Zorg

De Meander	<p style="text-align: center;">Procedures</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte pocessen</p> <p style="text-align: center;">3.5 Het afhandelen van klachten van de cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger.</p>	KHB 3 5 Klachten (3).doc	2/6
------------	---	--------------------------	-----

- Protocol en Charter van collectieve rechten en plichten
- Folder Klachtenprocedure cliënten en vertegenwoordigers

4. Werkwijze

4.1. Ontevredenheden van cliënten, gebruikers en/of vertegenwoordigers.

De ontevredenheden van de cliënten, gebruikers en/of vertegenwoordigers worden zoveel mogelijk opgevangen en afgehandeld door de betrokken medewerkers.

Elke medewerker die een ontevredenheid beluistert, geuit door een cliënt, gebruiker en/of vertegenwoordiger, kan deze afhandelen zoals hieronder omschreven.

- Stap 1: De cliënt, gebruiker en/of vertegenwoordiger kan zich tot elke medewerker richten om elke vorm van ontevredenheid te uiten.
- Stap 2: Indien deze uiting van ontevredenheid niet beschouwd wordt als een klacht, wordt deze geregistreerd en behandeld binnen de overlegmomenten van de betrokken dienst/leefgroep/atelier.
- Stap 3: Alle uitingen van ontevredenheid worden geregistreerd via Zorgonline.
- Stap 4: Deze registratie wordt jaarlijks opgevraagd door de algemeen directeur in het kader van de procedure 5.5 Het beoordelen van het kwaliteitshandboek door de directie.

4.2. Klachten van cliënten, gebruiker en/of vertegenwoordiger m.b.t. zorg en ondersteuning

Stap 1, de interne ombudsdienst:

Een klacht m.b.t. de zorg en ondersteuning kan rechtstreeks ingediend worden bij de interne ombudsdienst, voor de Meander is dit één van de medewerkers van de Sociale Dienst.

De interne ombudsdienst zal in samenspraak met de indiener de klacht noteren op het daartoe voorziene klachtenformulier, met vermelding van de datum van indiening. Het formulier wordt ter ondertekening voorgelegd aan de indiener(s) voor akkoord wat betreft de omschrijving van de klacht. De indiener krijgt een kopie van het ingevulde klachtenformulier.

De interne ombudsdienst nodigt de indiener binnen de 14 dagen uit voor een gesprek en heeft tot taak over te gaan tot bemiddeling van de klacht met als doelstelling het bereiken van een oplossing

De indiener krijgt 14 dagen tijd om het formulier met het voorstel tot afhandeling voor akkoord of niet akkoord te ondertekenen. Indien er binnen deze tijd geen reactie volgt, wordt verondersteld dat het voorstel tot afhandeling wordt aanvaard en de klacht als afgehandeld beschouwd mag worden. Indien de indiener niet akkoord gaat met het voorstel tot afhandeling, wordt zijn klacht automatisch doorgegeven naar de volgende stap zonder dat hij zelf hiertoe het initiatief moet nemen.

Het klachtenformulier wordt door de interne ombudsdienst opgenomen in het klachtenregister.

Stap 2, de algemeen directeur:

Indien de indiener van de klacht na de vorige stap geen voldoening heeft ervaren, wordt de algemeen directeur automatisch binnen de week op de hoogte gebracht door de interne ombudsdienst. De algemeen directeur nodigt de indieners uit voor een gesprek. Hij peilt naar de verwachtingen en vraagt door naar bijkomende omstandigheden.

De Meander	<p style="text-align: center;">Procedures</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte pocessen</p> <p style="text-align: center;">3.5 Het afhandelen van klachten van de cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger.</p>	KHB 3 5 Klachten (3).doc	3/6
------------	---	--------------------------	-----

Het oorspronkelijk klachtenformulier vormt opnieuw het uitgangspunt voor deze bemiddeling. Het voorstel tot afhandeling wordt op een nieuw klachtenformulier genoteerd en voor akkoord of niet akkoord ter ondertekening voorgelegd aan de indiener en dit binnen een termijn van 30 dagen.

De indiener krijgt op zijn beurt 14 dagen tijd om het formulier met het voorstel tot afhandeling voor akkoord of niet akkoord te ondertekenen. Indien er binnen deze tijd geen reactie volgt, wordt verondersteld dat het voorstel tot afhandeling wordt aanvaard en de klacht als afgehandeld beschouwd mag worden.

Het klachtenformulier wordt opgenomen in het klachtenregister.

Stap 3, de interne klachtencommissie:

Indien de afhandeling van de klacht opnieuw geen voldoening schenkt, kan de indiener zich uitsluitend schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie, p/a Stokkemerbaan 147, 3650 Dilsen-Stokkem. De interne klachtencommissie bestaat uit de voorzitter van de Raad van Bestuur van de Meander en een lid van de Gebruikersraad, m.n. mevrouw Hilde Borgerhoff.

De interne klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde. De interne klachtencommissie deelt binnen de 30 dagen haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en aan de Meander vzw.

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 de Meander vzw binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk mededelen welk gevolg hieraan gegeven wordt.

Stap 4, de leidend ambtenaar van het VAPH:

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich uitsluitend schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Het VAPH is de erkende en subsidiërende instantie voor de diensten en voorzieningen voor personen met een handicap, p/a VAPH, Klachtendienst, Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel.
Telefoon: 02 225 85 00 Fax: 02 225 84 05 (met de vermelding 't.a.v. Klachtendienst')
Email: klachten@vaph.be

4.3. Klachten van cliënten, gebruikers en/of vertegenwoordiger m.b.t. eenzijdige beëindiging van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

In geval van betwisting van de beëindiging van de individuele dienstverleningsovereenkomst moet vooraf geen schriftelijke klacht worden ingediend bij de ombudsdienst en de algemeen directeur. De cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger legt de betwisting binnen 30 dagen schriftelijk voor aan de interne klachtencommissie p/a Stokkemerbaan 147, 3650 Dilsen-Stokkem.

De interne klachtencommissie, zoals hierboven vermeld, wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde. Voor de Meander is dit Anouk Moors, erkend bemiddelaar in familiezaken uit Tongeren, p/a

De Meander	<p style="text-align: center;">Procedures</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte pocessen</p> <p style="text-align: center;">3.5 Het afhandelen van klachten van de cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger.</p>	KHB 3 5 Klachten (3).doc	4/6
------------	---	--------------------------	-----

Bilzersteenweg 24, 3700 Tongeren, telefoon 012/213377. Deze onafhankelijke derde werd door de Meander aangewezen en goedgekeurd door de Gebruikersraad voor een hernieuwbaar mandaat van 4 jaar.

De interne klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen binnen de 30 dagen nadat ze de betwisting heeft voorgelegd gekregen. Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Indien nodig, wordt onderzocht of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de ondersteuning verzekerd kan worden. Die samenwerking wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Als de bemiddeling van de interne klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen de voorziening, verbindt de Meander zich er toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

4.4. Klachten van cliënten, gebruiker en/of vertegenwoordiger m.b.t. collectief overleg.

Een klacht m.b.t. het collectief overleg (de Gebruikersraad) kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Het VAPH is de erkende en subsidiërende instantie voor de diensten en voorzieningen voor personen met een handicap, p/a VAPH, Klachtendienst, Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel.

Telefoon: 02 225 85 00 Fax: 02 225 84 05 (met de vermelding 't.a.v. Klachtendienst')

Email: klachten@vaph.be

4.5. Klachten van meerdere cliënten, gebruikers en/of vertegenwoordigers

Een klacht van meerdere cliënten, gebruikers en/of vertegenwoordigers kan ingediend worden bij het collectief overlegorgaan (de Gebruikersraad).

Het collectief overlegorgaan dient de klacht die over meer dan één gebruiker gaan, en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij de Meander vzw willen indienen, schriftelijk in bij de leidend ambtenaar.

De leidend ambtenaar gaat na of de Meander vzw 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 Meander vzw in gebreke blijft.

4.6. Algemene bepalingen

- Elke klacht kan ingediend worden door de cliënt zelf, de gebruiker en/of de vertegenwoordiger. Indien een cliënt niet bij monde is om dit zelfstandig op te nemen, kan hij bijgestaan worden door de vertegenwoordiger en/of een derde.
- Ontevredenheden en klachten worden afgehandeld op een wijze die aan de cliënt, gebruiker en/of vertegenwoordiger is aangepast. De Meander houdt hierbij rekening met de ervaringen en inzichten van de indiener van de klacht.
- Voor elke klacht kan de indiener zich rechtstreeks tot het niveau van de algemeen directeur wenden zonder eerst de klacht in te dienen bij de interne ombudsdienst.
- Een klacht kan door de indiener te allen tijde ingetrokken worden.

De Meander	<p style="text-align: center;">Procedures</p> <p style="text-align: center;">3. Gebruikersgerichte pocessen</p> <p style="text-align: center;">3.5 Het afhandelen van klachten van de cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger.</p>	KHB 3 5 Klachten (3).doc	5/6
------------	---	--------------------------	-----

- Alle klachten worden jaarlijks verzameld door de algemeen directeur in het kader van de procedure 5.5. 'Het beoordelen van het kwaliteitshandboek door de directie' en bijgehouden in het klachtenregister.
- Klachten over het beheer van gelden en goederen: niet van toepassing omdat in de Meander geen beheer van gelden en goederen uitgevoerd wordt.

4.7. Het kenbaar maken van de klachtenprocedure aan de gebruikers

- De klachtenprocedure wordt in zijn geheel goedgekeurd door de gebruikersraad. Wijzigingen in de procedure worden pas na de goedkeuring van de gebruikersraad opgenomen in de vernieuwde procedure.
- De klachtenprocedure wordt via het verslag van de gebruikersraad, waar ofwel de goedkeuring werd gegeven aan heel de procedure of waar goedkeuring werd gegeven aan wijzigingen van de procedure, kenbaar gemaakt aan al de cliënten, gebruikers en/of vertegenwoordigers.
- De klachtenprocedure wordt als bijlage toegevoegd aan het Protocol en charter. Bij elke fundamentele wijziging van de klachtenprocedure wordt het protocol en charter aangepast waarna dit aan de cliënt, gebruiker en/of vertegenwoordiger wordt kenbaar gemaakt volgens een door de gebruikersraad goedgekeurde wijze.
- De klachtenprocedure wordt naar analogie van het decreet rechtspositie van de minderjarige uitgelegd aan de cliënten aan de hand van een aangepaste vorming.
- Folder

De Meander	Procedures 3. Gebruikersgerichte pocessen 3.5 Het afhandelen van klachten van de cliënt, de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger.	KHB 3 5 Klachten (3).doc	6/6
-------------------	--	---	------------

5. Registraties

Document	Eigenaar	Indexering	Bewaring	Bewaartermijn
Klachtenformulier	Medewerkers Interne ombudsdienst Algemeen directeur	Per klacht Op Datum	map Sociale dienst /bureau algemeen directeur	onbeperkt
Klachtenregister	Interne ombudsdienst Algemeen directeur Klachtencommissie	Per klacht Op Datum	map Sociale dienst /bureau algemeen directeur	onbeperkt
Map klachten cliënt, de gebruiker en/of vertegenwoordiger	Algemeen directeur	Per klacht Jaarlijks	Map Bureau algemeen directeur	onbeperkt
Ontevredenheden cliënt, de gebruiker en/of vertegenwoordiger	Algemeen directeur	Per klacht 2x per jaar	Digitaal ZorgOnline - ontevredenheden	onbeperkt
Verslagen leefgroep- en atelierversamelingen en vergaderingen diensten	Voorzitter vergadering	Op datum overleg	Digitaal ZorgOnline – mijn verslagen Data - verslagen	onbeperkt