|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| De Valier logo | Afhandelen van klachten van de gebruikers | Procedure: 4.5.5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versie:  3 | Geldig vanaf:  1/10/2018 | Goedgekeurd door directeur:  (Datum en paraaf)  22 oktober 2018 | |
| Procesverantwoordelijken:  Directeur | | Proceseigenaars:  Directeur | Auteur:  Directeur |

Toepassingsgebied en definitie

Alle klachten van gebruikers met betrekking tot de hulp- en dienstverlening komen in aanmerking voor de klachtenprocedure.

Onder ‘klacht’ verstaan wij een ‘ernstige ontevredenheid omtrent de hulp- en dienstverlening, opvang, behandeling en/of begeleiding en dit zowel op inhoudelijk als organisatorisch vlak’.

Pas wanneer de gebruiker er niet in slaagt zijn klacht rechtstreeks te bespreken met de betrokkene en gezamenlijk tot een oplossing te komen, wordt een klachtenprocedure opgestart.

Doel

Medezeggenschap van de gebruiker inzake de hulp- en dienstverlening. Waarbij de gebruiker de garantie heeft dat er steeds gevolg gegeven wordt aan zijn bedenkingen.

Verwante documenten en hulpmiddelen

* Individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO)
* Invulformulier bij klachten

Werkwijze

* 1. **Het opstellen en kenbaar maken van de klachtenprocedure**

De klachtenprocedure wordt op de Gebruikersraad samen met de gebruikers opgesteld. Minimum om de 5 jaar wordt de klachtenprocedure op de Gebruikersraad overlopen en eventueel aangepast. Elke gebruiker kan echter op elk moment een voorstel indienen om de procedure te wijzigen. Dit voorstel wordt besproken op de Gebruikersraad.

De klachtenprocedure wordt kenbaar gemaakt aan alle gebruikers via de IDO.

* 1. **Het afhandelen van een klacht**
* Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden geformuleerd door de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een bloed- of aanverwant of zijn vertrouwenspersoon. Indien de klacht mondeling geformuleerd wordt, wordt deze geregistreerd op het daartoe bestemde formulier.
* Klachten worden steeds doorgegeven aan de directie.
* Indien een medewerker regelmatig opmerkingen opvangt rond hetzelfde thema en niet tot een oplossing komt, wordt dit gesignaleerd aan het afdelingshoofd. Deze beslist in overleg met de directie of de klachtenprocedure wordt opgestart.
* Een klacht kan steeds worden ingetrokken.
* De Valier zal binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht meedelen welk gevolg aan de klacht gegeven wordt. Dit gebeurt schriftelijk. Mondelinge toelichting is steeds mogelijk. ‘De Valier’ zal in de mate van het mogelijke steeds rekening houden met suggesties die geformuleerd worden door de indiener van de klacht.
* Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk of mondeling wenden tot de interne klachtencommissie. Deze bestaat uit de voorzitter van de Raad van bestuur, als vertegenwoordiger van de inrichtende macht van ‘De Valier’ en een lid van de Gebruikersraad, aangeduid door de Gebruikersraad.
* De klachtencommissie behandelt de klacht en deelt binnen de 30 dagen haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener van de klacht en aan De Valier. Dit antwoord kan mondeling worden toegelicht. Indien beide leden het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.
* Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet De Valier, binnen de 30 dagen na mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, aan de indiener van de klacht schriftelijk en indien gewenst ook mondeling meedelen welk gevolg hieraan gegeven werd.
* Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening geeft, wordt deze ervan op de hoogte gebracht dat hij zich kan wenden tot de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap.

Er wordt een oorzaakanalyse gehouden van de klacht en er wordt besproken of er corrigerende maatregelen nodig zijn. Indien onmiddellijke aanpassing nodig is, wordt dit door de directeur opgevolgd. Indien er niet onmiddellijk een aanpassing nodig is, worden de bedenkingen en aanvullingen bijgehouden door de directeur. Deze heeft hiervoor een eigen registratiesysteem.   
Tijdens de jaarlijkse beleidsdag worden deze verder besproken. (procedure 5.)

* Wanneer de klacht hoogdringend is en de gewone procedure niet gevolgd kan worden, kan de **noodprocedure** gevolgd worden.

De noodprocedure wordt opgestart wanneer de klacht bijzonder acuut is en er een onmiddellijk handelen vereist wordt. In dat geval kan de gebruiker (of zijn omgeving) contact opnemen met de directie.

Wanneer de gebruiker met een klacht geen genoegdoening vindt bij de directie en de situatie vereist dat er onmiddellijk wordt gehandeld, kan de persoon met een klacht de voorzitter van de gebruikersraad opbellen. Deze roept meteen de voorzitter van de Raad van Bestuur, de directie en de betrokkene samen om de crisissituatie te bespreken.

Indicator

Registratie in het klachtenregister.

Registratie

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Registratie | Wie | Waar | Bewaartermijn |
| Klachtenformulier | Directeur | Op datum | 3 jaar |