

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Het afhandelen van klachten**

Datum document: 15/06/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Stappenplan

Opmerking: Onderstaande stappen verlopen niet één voor één, maar lopen deels ook door elkaar heen.

Er is een klacht vanwege een gebruiker

Alle klachten betreffende eender welk aspect van de dienstverlening kunnen te allen tijde door elke gebruiker zowel mondeling als schriftelijk worden geuit, ten aanzien van eender welke medewerker van Het EePOS.

Op de teamvergaderingen wordt “feedback en/of klachten van gebruikers” als vast punt geagendeerd, zodat niet enkel formele klachten kunnen worden aangepakt, maar ook informele klachten. Enkel de opmerkingen die als klacht kunnen worden beschouwd, worden behandeld via de klachtenprocedure.

Opmerkingen die eerder als feedback kunnen worden beschouwd, worden behandeld binnen de werking van het team.

Stap 1

Het ontvangen en intern communiceren van de klacht

De medewerker die de klacht ontvangt, luistert naar de klacht en verzamelt op een objectieve manier de nodige basisinformatie. De medewerker stelt zich hierbij steeds open en empathisch op. De medewerker mag – zeker indien hij/zij een duidelijk zicht heeft op het geformuleerde probleem – ook spontaan antwoorden of reageren, maar behoedt zich tegelijk voor voorbarige conclusies.

De geformuleerde bedenkingen worden door de betrokken medewerker zo snel mogelijk intern gecommuniceerd aan een leidinggevende (hoofdbegeleider of afdelingscoördinator). De leidinggevende treedt op als procedurecoördinator en vult het klachtenformulier in.

Stap 2

Het bespreken en onderzoeken van de klacht

De procedurecoördinator organiseert zo snel mogelijk een bespreking met de relevante betrokkenen (medewerkers en/of betrokken gebruiker). Deze besprekingen kunnen ad hoc verlopen en/of doorgaan binnen een vast overlegorgaan (teamvergadering, stafoverleg, beleidsteam, cliëntbespreking,...).

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Het afhandelen van klachten**

Datum document: 15/06/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Elke klacht wordt ook steeds gemeld op het beleidsteam. Op dat moment noteert de directeur de klacht ook in het klachtenregister.

De procedurecoördinator noteert alle bedenkingen en afspraken die tijdens de besprekingen worden geformuleerd op het klachtenformulier (en blijft dit doen zolang de klacht niet officieel is afgesloten).

Stap 3

Het nemen van corrigerende en/of preventieve maatregelen

Indien wenselijk worden er maatregelen genomen om fouten recht te zetten en/of de werking te verbeteren. Deze maatregelen kunnen louter individueel van toepassing zijn voor de betrokken gebruiker, maar vaak betreft het ook maatregelen die een algemeen karakter hebben (bijsturen van de toekomstige aanpak aangaande het betrokken onderwerp, organisatorische aanpassingen, betere communicatie en afspraken, enzovoort). Het is belangrijk klachten niet enkel te beschouwen als iets negatiefs, maar ook als een vorm van zelfevaluatie die kan leiden tot iets positiefs.

Wanneer er individuele afspraken worden gemaakt m.b.t. de zorg en ondersteuning van de betreffende cliënt, wordt hiervan melding gemaakt in zijn/haar individueel dossier.

Stap 4

Communiceren van de conclusie en/of de aanpak

De conclusie van de besprekingen (inclusief de geplande en/of genomen maatregelen) wordt binnen de 30 dagen na de melding van de klacht aan de gebruiker gecommuniceerd.

Intern wordt afgesproken door wie, hoe en wanneer deze communicatie gebeurt.

Hiervan wordt ook melding gemaakt op het klachtenformulier.

Indien de betrokken gebruiker akkoord is, stopt de behandeling binnen de klachtenprocedure. De leidinggevende van de betrokken afdeling of dienst ziet toe op de implementatie van de geplande maatregelen en/of gemaakte afspraken.

Indien de betrokken gebruiker niet akkoord is, wordt er verder gezocht naar een alternatieve oplossing. Indien deze niet gevonden wordt, wordt de klacht doorverwezen naar de klachtencommissie.

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Het afhandelen van klachten**

Datum document: 15/06/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Stap 5 Het sluiten van de klacht

Indien de gebruiker akkoord gaat met de geformuleerde oplossing kan de klacht gesloten worden. De beslissing tot het formeel sluiten van een klacht binnen de klachtenprocedure, gebeurt steeds door het beleidsteam. De datum van de sluiting wordt genoteerd in het klachtenregister.

Het gefinaliseerde klachtenformulier wordt bewaard bij de betrokken afdelingscoördinator (of bij de directeur indien de klacht betrekking heeft op Het Eepos als organisatie).

Opmerking: Lopende klachten kunnen ook op elk moment ingetrokken worden door de betrokken gebruiker. Dit leidt in principe tot de automatische afsluiting van de klacht binnen de klachtenprocedure, tenzij het beleidsteam hierover anders beslist.

Stap 6 Het beoordelen van de klacht door de interne klachtencommissie

Indien de indiener van de klacht niet tevreden is met behandeling van de klacht en/of de al dan niet genomen maatregelen, kan hij/zij de directeur schriftelijk verzoeken om de klacht voor te leggen aan de interne klachtencommissie.

Samenstelling van de klachtencommissie

De interne klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger vanwege het bestuur van Het Eepos en een vertegenwoordiger vanwege de gebruikersraad.

De vertegenwoordiger vanwege het bestuur is de voorzitter. De voorzitter kan deze bevoegdheid ad hoc eventueel delegeren naar de ondervoorzitter of een lid van de raad van bestuur.

Het mandaat van vertegenwoordiger van de gebruikersraad wordt door de gebruikersraad toegewezen aan één van de leden van de gebruikersraad. Deze aanduiding (al dan niet na stemming) gebeurt telkens bij de installatie van een nieuwe gebruikersraad.

De contactgegevens (mailadres en telefoonnummer) van de leden van de interne klachtencommissie (zowel de voorzitter als de vertegenwoordiger van de gebruikersraad) worden vermeld op de website van Het Eepos. Deze contactgegevens kunnen ook te allen tijde mondeling of schriftelijk opgevraagd worden bij de directeur of de afdelingscoördinator. Beide vertegenwoordigers kunnen ook steeds schriftelijk gecontacteerd worden via een schrijven gericht aan het secretariaat van Het Eepos.

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Het afhandelen van klachten**

Datum document: 15/06/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Indien de klachtencommissie zich dient te buigen over een betwisting betreffende het ontslag van een cliënt of de beëindiging van de ondersteuning, wordt de commissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. Tussen de zorgaanbieder en de gebruikersraad werd overeengekomen dat in voorkomend geval ad hoc tussen de betrokken partijen wordt afgesproken welke persoon de functie van onafhankelijke derde zal waarnemen. Indien de betrokken partijen geen akkoord vinden over een (gezamenlijke) geschikte kandidaat, mag elke partij autonoom één persoon afvaardigen. Voorafgaand aan de zitting van de klachtencommissie, wordt de samenstelling ervan – inclusief de persoonsgegevens van de onafhankelijke derde(n) – schriftelijk goedgekeurd door de beide partijen.

Werking en gevolg van de klachtencommissie

De klachtencommissie hoort de betrokken partijen en probeert te bemiddelen en te zoeken naar een oplossing. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

De klachtencommissie maakt verslag van haar bespreking en deelt binnen de 30 dagen nadat ze de klacht ter behandeling heeft voorgelegd gekregen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener van de klacht en aan Het Eepos.

Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal Het Eepos – binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie – schriftelijk meedelen aan de indiener welk gevolg er door Het Eepos aan wordt gegeven.

Stap 7

Het beoordelen van de klacht door het VAPH

Indien de afhandeling van de klacht – na tussenkomst door de klachtencommissie – de gebruiker nog steeds geen voldoening schenkt, zal de gebruiker geïnformeerd worden over de mogelijkheid om zich schriftelijk te richten tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Het dient echter gezegd dat moet vermeden worden dat problemen zodanig escaleren dat al deze fasen nodig zijn. Een open klimaat van samenwerking en wederzijds begrip is hierbij erg belangrijk.

Verwante documenten

Bewaring (plaats of persoon)

Klachtenregister (overzicht van klachten)

Directeur

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Het afhandelen van klachten**

Datum document: 15/06/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Klachtenformulieren	Blanco formulier: KHB Ingevulde formulieren: <ul style="list-style-type: none">- Tijdens behandeling van de klacht: bij de aangeduide procedurecoördinator- Na het sluiten van de klacht: bij de afdelingscoördinator (of de directeur indien de klacht betrekking heeft op Het Eepos als organisatie)
Bijlage 2 bij IDO: Collectieve rechten en plichten	Cliëntendossier
Bijlage 4 bij IDO: Klachtencommissie	Cliëntendossier