



Blijdorp
VZW

Het afhandelen van klachten van gebruikers

Visie- en Beleidsteksten – Kwaliteitshandboek -: 2. Gebruikers / 2.6 Evaluatie Gebruikers Algemeen / 2.6.1 Visie en Beleid

Beoordeeld en goedgekeurd:
SA – 29/06/2015

Geldigheidsdatum:
29/06/2015

Procedurebeheerders:
Geert Beullens; Elcke Casier

1 DOEL

- De klachtenprocedure beschrijft:
 - Hoe de opmerkingen, suggesties en klachten van de gebruiker of hun vertegenwoordiger worden onderzocht en afgehandeld.
 - Hoe de oudervereniging betrokken wordt bij de aanpassingen aan de procedure.
- De klachten worden afgehandeld op een wijze die aan de gebruiker is aangepast.
- Bij de afhandeling van de klachten wordt rekening gehouden met de ervaringen en inzichten van de gebruikers en hun vertegenwoordiger.
- Deze procedure is opgenomen in het Charter Collectieve Rechten en Plichten¹.

2 TOEPASSINGSGEBIED

Deze procedure is van toepassing op de ontvangst, de behandeling en de afhandeling van zowel de opmerkingen, suggesties van de gebruikers of hun vertegenwoordigers, als van formele mondelinge en schriftelijke klachten

De klachten over het beheer van kleine sommen die als zakgeld voor dagelijks gebruik beschouwd worden, over individuele inspraak en over het individuele dossier, worden in deze procedure mee opgenomen. Deze procedure is evenmin van toepassing op de klachten over het collectief overleg.

3 WERKWIJZE

3.1 Herkennen van en alert reageren op suggesties, opmerkingen

- Van iedere medewerker wordt verwacht dat hij handelend vanuit de Visie van Blijdorp en vanuit een constructieve samenwerking met het thuismilieu, instaat voor de zorg en begeleiding van de gebruikers.
- Van iedere medewerker, begeleider en medewerker van een ondersteunende dienst, wordt verwacht dat hij de mondelinge en schriftelijke vragen, opmerkingen of suggesties van gebruikers of hun vertegenwoordigers ernstig beluistert, er rekening mee houdt en in overleg met alle partijen, naar een oplossing toe werkt. De communicatie met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger wordt afgestemd op hun eigenheid. Eventueel kan een medewerker een beroep doen op een teamhoofd / directie onderwijs of een stafmedewerker zorg, of kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger zich naar deze personen wenden.
- De opmerkingen en suggesties die de gebruiker of hun vertegenwoordiger formuleren, worden genoteerd op het opvolgblad², in de heen- en weerschrift³ of het (digitaal) logboek alsook op welke manier er werd gereageerd en of dit voor de betrokkenen een afdoend antwoord gegeven heeft.
- Het teamhoofd doet een inschatting om te zien of het alert reageren binnen het team blijft, ofwel er een opvolging moet gegeven worden op een ruimer echelon.
- Komt men samen niet tot een aanvaardbare oplossing voor de gebruiker of hun vertegenwoordiger, wordt van de medewerker verwacht dat hij hen attent maakt op de mogelijkheid om een klacht te formuleren, gericht aan de coördinator, de schooldirectie (voor schoolse aangelegenheden) of de algemeen directeur .

3.2 Ontvangen van een klacht

- Wanneer een gebruiker of zijn vertegenwoordiger een klacht formuleert (een klacht is ernstige uiting van ongenoegen, hetzij mondeling of schriftelijk geformuleerd, die niet onmiddellijk een afdoend antwoord heeft gekregen en waarvoor dus opvolging nodig is) zal de leidinggevende, hoger in de organisatie dan waar de klacht betrekking op heeft, zijn bevoegdheid opnemen om de zwaarte van de klacht in te schatten, de gebruiker / vertegenwoordiger te bevragen of de procedure al dan niet dient verder gezet te worden en de registratie te doen van de geformuleerde klacht in het elektronisch dossier⁴.
- Indien de gebruiker / vertegenwoordiger negatief antwoordt en de procedure niet verder moet lopen, wordt er evenwel verder samengewerkt tot een goede oplossing gevonden wordt die de gebruiker en / of zijn vertegenwoordiger voldoet.



- Indien de gebruiker / vertegenwoordiger wenst dat de procedure wordt verder gezet, meldt de betrokken leidinggevende het probleem aan de coördinator die in overleg gaat met de algemeen directeur.
- Vanaf dit moment is de klacht steeds schriftelijk.
- Zij bepalen wie de vertegenwoordiger informeert over het luik Klachtenprocedure die in het Charter Collectieve Rechten en Plichten / Schoolreglement BuBao en BuSO wordt beschreven⁵.
- De gebruiker / vertegenwoordiger wordt hierover geïnformeerd.
- De klacht kan door de gebruiker / vertegenwoordiger op elk moment worden ingetrokken.

3.3 Eerste reactie na de ontvangst van de klacht

- De algemeen directeur / Gemandateerde Inrichtende Macht bevestigt aan de gebruiker / vertegenwoordiger de ontvangst van de klacht
- Wanneer de algemeen directeur / Gemandateerde Inrichtende Macht oordeelt dat de voorzitter van de oudervereniging op de hoogte moet zijn van de inhoud van de klacht, zal hij deze informeren. De voorzitter van de oudervereniging wordt dan door de algemeen directeur / Gemandateerde Inrichtende Macht op de hoogte gehouden van het verdere verloop.

3.4 Onderzoek van de klacht

- De coördinator / schooldirectie / algemeen directeur stelt een onderzoek in met de betrokken personen. Indien er tussentijdse fundamentele afspraken nodig zijn (fundamenteel: afspraken die impact hebben op de gebruiker), brengt de betrokken leidinggevende de vertegenwoordiger hiervan schriftelijk op de hoogte.
- De coördinator / schooldirectie / algemeen directeur beslist indien nodig tot corrigerende maatregelen.
- Het verloop van de behandeling van de klacht wordt genoteerd in het Klachtenformulier.

3.5 Meedelen antwoord aan de vertegenwoordiger

- De algemeen directeur / Gemandateerde Inrichtende Macht zal de conclusie binnen de maand schriftelijk meedelen aan de gebruiker / vertegenwoordiger.
- Op vraag van de gebruiker / vertegenwoordiger kan het antwoord steeds toegelicht worden.
- Voldoet het antwoord, stopt de procedure.

3.6 Aanspreken interne klachtencommissie

- Indien het antwoord de (vertegenwoordiger van de) gebruiker geen voldoening schenkt, kan hij zich wenden tot de interne klachtencommissie. De commissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de Inrichtende macht van Blijdorp en een vertegenwoordiger van de oudervereniging. Deze personen kunnen steeds gecontacteerd worden via de receptie Buggenhout (052/39 99 90).
 - De gebruiker / vertegenwoordiger kan zich steeds laten bijstaan door een derde.
 - De klachtencommissie onderzoekt de klacht, hoort alle partijen, en geeft binnen de maand een schriftelijk oordeel aan de gebruiker / vertegenwoordiger en aan de algemeen directeur / Gemandateerde Inrichtende Macht. Indien de leden van de klachtencommissie geen consensus bereiken, worden beide standpunten medegedeeld.
 - Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de algemeen directeur / Gemandateerde Inrichtende Macht binnen de maand na het oordeel van de klachtencommissie, aan de gebruiker / vertegenwoordiger schriftelijk mededelen welk gevolg hieraan wordt gegeven.
 - Voldoet het antwoord, stopt de procedure.
- In geval van eenzijdig ontslag van de gebruiker door Blijdorp:**
- Indien een gebruiker of zijn vertegenwoordiger een eenzijdig ontslag van deze gebruiker uit de voorziening betwist, kan hij dit binnen de dertig dagen na het ontslag, voorleggen aan de klachtencommissie.
 - Bij betwisting van dit ontslag voorzien we een mogelijkheid tot bemiddeling en daarom wordt de klachtencommissie in deze situatie uitgebreid met een persoon die een onafhankelijke positie heeft zowel ten aanzien van de voorziening als ten aanzien van de gebruiker. Deze onafhankelijke persoon met een mandaat van vier jaar, is eveneens te contacteren via de receptie Buggenhout.
 - Binnen de dertig dagen hoort de klachtencommissie de betrokken partijen en tracht ze te verzoenen.
 - De verzoening en het akkoord worden in het handelingsplan opgenomen.

3.7 Aanspreken klachtencommissie van het Vlaams Agentschap

- Indien het antwoord de vertegenwoordiger geen voldoening schenkt kan hij zich met zijn klacht richten naar het Vlaams Agentschap / Departement Onderwijs.

3.8 Informeren van de oudervereniging

- De voorzitter van de oudervereniging kan besluiten, met in acht name van de privacy van de vertegenwoordiger, om ook de andere leden van de oudervereniging op de hoogte te brengen.

3.9 Nabespreking en kaderen van de klacht in de totaliteit van de organisatie

- De betrokken partijen gaan na of er nog verdere preventieve en/of corrigerende maatregelen nodig zijn.

3.10 Overleg met de oudervereniging over de procedure

- Klachtenprocedure wordt besproken op de oudervereniging .
- Verantwoordelijke: algemeen directeur. De bespreking wordt opgenomen in de verslaggeving van de oudervereniging.

4 VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

¹ Charter Collectieve Rechten en Plichten

² Opvolgbladen / logboek

³ Heen- en weerschrift

⁴ Klachtenformulier (in elektronisch Dossier per gast)

⁵ Schoolreglement BuBao en BuSO

⁶ Klachtenregister (uitprints van de individuele klachtenbehandeling in bureel algemeen directeur)

Afhandelen van klachten : Versie voor de gebruikers

5 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Wat?	Elke medewerker	Teamhoofd / directie onderwijs	Coördinator / directie onderwijs	Algemeen directeur / Gemandateerde inrichtende macht	Voorzitter oudervereniging
Werken aan een constructief samenwerkingsklimaat	X	X	X	X	
Herkennen van en alert reageren, en constructief zoeken naar oplossingen bij opmerkingen, klachten	X	X			
Mee ondersteunen van voorgestelde oplossingen	X	X			
Ontvangen van klachten	X	X	X	X	
Informeren van coördinator / algemeen directeur		X	X		
Registreren in het klachtenformulier		X	X	X	
Overhandigen van een schriftelijke klacht aan de algemeen directeur			X		
Opvolgen van het hele proces	X Voor 4.1	X	X	X Vanaf 4.3	
Communicatie op de oudervereniging				X	
Samenstellen van klachtencommissie				X	
Overwegen om de klacht inhoudelijk te					X

bespreken op de oudervereniging					
Bespreken van de procedure op de oudervereniging				X	

6 REGISTRATIES

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn Waar
Opvolgbladen en / of verslagen teamvergaderingen	Aandachtsbegelei- der / Teamleden / Teamhoofd	Per datum	Onbeperkt
Klachtenformulier (in Dossier en op papier)	Teamhoofd Coördinator Algemeen Directeur	Op naam	Onbeperkt
Klachtenregister ⁶	Algemeen directeur	Per datum	Onbeperkt