



# 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:  
directiecomité / oudervereniging -

Geldigheidsdatum:  
16/10/2017

Behartiger:  
Kaatleen Van Hoey/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 goedkeuring van 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 zit als bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

## 2 TOEPASSINGSGBIED

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 niet 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 ondersteuning van de gebruikers.
- Van iedere medewerker, 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 afdelingshoofd/directie onderwijs/diensthooft, of kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger zich rechtstreeks naar deze personen wenden.
- De opmerkingen en suggesties die de gebruiker of hun vertegenwoordiger formuleren, worden genoteerd in het opvolgblad<sup>2</sup>, in de heen- en weerschrift<sup>3</sup> of het (digitaal) logboek alsook op welke manier er werd gereageerd en of dit voor de betrokkenen een afdoend antwoord gegeven heeft.
- De teamleider volgt op of men zorgzaam blijft omgaan met de opmerkingen. Het afdelingshoofd/diensthooft oordeelt of dit al of niet moet worden doorgegeven aan de zorgdirecteur /gemandateerde inrichtende macht.
- Komt men samen niet tot een aanvaardbare oplossing voor de gebruiker of zijn vertegenwoordiger, wordt van de medewerker verwacht dat hij hen attent maakt op de mogelijkheid om een klacht te formuleren, gericht aan de schooldirectie (voor schoolse aangelegenheden) of de zorgdirecteur.

### 3.2 Ontvangen van een klacht

Een klacht is een ernstige uiting van ongenoegen, hetzij mondeling of schriftelijk geformuleerd, die niet onmiddellijk een afdoend antwoord heeft gekregen en waarvoor dus opvolging nodig is.

- Wanneer een gebruiker of zijn vertegenwoordiger een klacht formuleert zal de leidinggevende, hoger in de organisatielijndan-waar de klacht betrekking op heeft, zijn bevoegdheid opnemen. Om de zwaarte van de klacht in te schatten, zal hij de gebruiker/vertegenwoordiger bevragen of de procedure al dan niet dient verder gezet te worden. 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 directie onderwijs/afdelingshoofd/diensthofd het probleem aan de zorgdirecteur en gebeurt de registratie in het elektronisch dossier<sup>4</sup>.
- Vanaf dit moment is de klacht steeds schriftelijk.
- Zij bepalen wie de gebruiker/vertegenwoordiger informeert over het luik Klachtenprocedure (beschreven in bijlage bij IDO en Schoolreglement BuBaO en BuSO<sup>5</sup>).
- De klacht kan door de gebruiker / vertegenwoordiger op elk moment worden ingetrokken.

### 3.3 Eerste reactie na de ontvangst van de klacht

---

- De zorgdirecteur/Gemandateerde Inrichtende Macht bevestigt aan de gebruiker / vertegenwoordiger de ontvangst van de klacht.
- De zorgdirecteur/Gemandateerde Inrichtende Macht bepaalt of de klacht met de voorzitter van de oudervereniging wordt opgenomen en spreekt af hoe hij verder wordt geïnformeerd.

### 3.4 Onderzoek van de klacht

---

- De schooldirectie/zorgdirecteur/Gemandateerde Inrichtende Macht 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 schooldirectie/zorgdirecteur/Gemandateerde Inrichtende Macht 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 zorgdirecteur/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 gebruiker/vertegenwoordiger 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 zorgdirecteur/Gemandateerde Inrichtende Macht (GIM). Indien de leden van de klachtencommissie geen consensus bereiken, worden beide standpunten medegedeeld.
- Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de zorgdirecteur/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 opgenomen als bijlage bij het IDO.
- Binnen de jeugdhulp kan bij eenzijdig ontslag ook bemiddeling gevraagd worden bij Integrale Jeugdhulp.

### 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.
- Klachten die over meer dan één gebruiker gaan en die gebruikers niet persoonlijk aan de voorzieningen willen melden, kunnen door het collectief overleg schriftelijk aan het VAPH worden gericht.

### 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: zorgdirecteur. De bespreking wordt opgenomen in de verslaggeving van de oudervereniging.

## 4 VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

<sup>1</sup> IDO en bijlage bij IDO

<sup>2</sup> Opvolgbladen /(digitaal) logboek

<sup>3</sup> Heen- en weerschrift

<sup>4</sup> Klachtenformulier (in elektronisch Dossier per gast)

<sup>5</sup> Schoolreglement BuBaO en BuSO

<sup>6</sup> Klachtenregister (werd bijgehouden tot registraties in dossier en bevindt zich in bureau zorgdirecteur)

## 5 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Wat?	Elke medewerker/teamleider	Afdelingshoofd, directie onderwijs/diensthooft	Directie onderwijs Zorgdirecteur /Gemandateerde inrichtende macht (GIM)	Voorzitter oudervereniging
Werken aan een constructief samenwerkingsklimaat	X	X	X	
Herkennen van en alert reageren en constructief zoeken naar oplossingen bij opmerkingen, klachten	X	X	X	
Ontvangen van klachten	X	X	X	
Informeren van zorgdirecteur/GIM		X	X	
Registreren in het klachtenformulier			X	
Overhandigen van een schriftelijke klacht aan de zorgdirecteur/GIM		X	X	
Opvolgen van het hele proces	X Voor 3.1	X Vanaf 3.2	X Vanaf 3.3	
Communicatie op de oudervereniging			X	X
Samen brengen van klachtencommissie			X	
Overwegen om de klacht				X



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

## 6 REGISTRATIES

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn Waar
Opvolgbladen en / of verslagen teamvergaderingen	Aandachtsbegeleider/klastitularis / Teamleden / Teamleider	Per datum	2 jaar /voor onderwijs 20j
Klachtenformulier (in Dossier en op papier)	Afdelingshoofd/ directie onderwijs/ zorgdirecteur	Op naam	Onbeperkt
Klachtenregister <sup>6</sup>	Zorgdirecteur	Per datum	Onbeperkt