

3.4.1.1.1. Procedure Klachtenbehandeling

Versie	V1 9-1-2018 V2 9-1-2021 V3 9-1-2024
Geldig tot	9-1-2027

DOEL

De 'klachtenprocedure' legt de afspraken vast voor de afhandeling van klachten zodat:

- Elke klacht wordt onderzocht
- Er wordt op elke klacht feedback gegeven
- Er wordt op elke gegronde klacht corrigerende maatregelen getroffen
- Er worden aanpassingen gedaan zodat een tekortkoming zich in de toekomst niet kan herhalen

TOEPASSINGSGBIED

- Deze procedure gaat over:
 - klachten van cliënten of zijn/haar context betreffende de hulp- en dienstverlening binnen De Steiger.
 - Klachten van medewerkers die werkzaam zijn binnen De Steiger
 - Externe Partners – externe hulpverleners met een mandaat betreffende bepaalde gebruikers die binnen De Steiger verblijven
- Een minderjarige heeft, in het kader van het Decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp, het recht om bij een jeugdhulpvoorziening klachten te formuleren over:
 - De niet naleving van rechten, opgesomd in dit decreet
 - De leefomstandigheden binnen de residentiële en semi-residentiële jeugdhulpverlening.
 - De inhoud van jeugdhulpverlening en de wijze waarop ze wordt aangeboden

TERMEN EN DEFINITIES

- **Klacht:** een klacht binnen De Steiger kan worden omschreven als een uiting van ontevredenheid over geboden diensten, personeel of infrastructuur. Klachten kunnen worden onderverdeeld in interne en externe klachten, deze worden besproken in puntje 5.
- **Klachtenbehandelaar:** de persoon die, afhankelijk van op welk niveau je klacht wordt behandeld, de klacht opvolgt.

VERWANTE DOCUMENTEN | HULPMIDDELEN

- **Klachtenformulier:** document dat kan worden ingevuld door personeelsleden, ouders/context of externe partners. Dit formulier kan ook anoniem worden ingevuld en bezorgd aan De Steiger. Het formulier kan ook digitaal worden gedownload via de website.
- **Ontvangstbewijs klacht(en)formulier**
- **Klacht(en)registratie:** registratiedocument om klacht op te volgen en het verloop van de klacht te registreren.
- **Kinderbus** hierin kunnen kinderen of jongeren vanuit De Steiger hun bemerkingen, klachten of ideeën in kwijt.
- **Klachtenregister:** overzichtsdocument voor alle klachten die binnenkomen gedurende een bepaald jaar.

WERKWIJZE

STAP	WIE	WAT OF HOE
Niveau 1 Leefgroep	Pedagogische medewerkers	<ul style="list-style-type: none">• Elke medewerker die een ontevredenheid van een cliënt omtrent de hulpverlening opmerkt dient:<ul style="list-style-type: none">○ Ontevredenheid niet wegwimpelen; objectief luisteren.○ Tijd nemen voor dialoog, hetzij direct, hetzij op een later tijdstip.○ Als blijkt dat op leefgroepsniveau - dossierhouder er geen antwoord kan geboden worden/wordt 'Klacht(en)formulier' ingevuld en/of aangeboden aan gebruiker.○ Klachtenformulier wordt bezorgd aan niveau 2• Indien zeer ernstige klacht onmiddellijk opschalen naar Niveau 2 (Misdrijf, grensoverschrijdend gedrag, fraude,..) – MELDINGSPLICHT voor elke medewerker!



		<ul style="list-style-type: none"> Als de klacht op het niveau van de leefgroep blijft en er een oplossing gevonden wordt, maak je melding bij CONTACT CONTEXT in LVS <p>Voor een interne personeelsklacht wordt het klacht(en)formulier ingevuld en steeds naar niveau twee overgemaakt</p>
<p>Niveau 2 Directieteam + KCO</p>	<p>Directieteam + KCO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen oplossing gevonden op niveau leefgroep – dossierhouder. Directieteam + KCO ontvangen formulier 'Klachtenformulier' (of direct of via niveau leefgroep – dossierhouder) <ul style="list-style-type: none"> Indien de klacht via een extern kanaal binnenkomt een ontvangstbewijs opmaken. Vanaf ontvangstbewijs en/of registratie 10 kalenderdagen om eerste feedback te geven. Klacht(en)registratie. De klacht wordt ingeschreven in het daartoe bestemde document ter opvolging van de klacht (Intradesk – De Steiger – werkdocumenten –directieteam – klachtenregistratie). De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister (= overzicht klachten per werkjaar). Indien nog niet reeds werd gemeld in stap 1 wordt info doorgegeven aan betrokken externe diensten indien van belang (OCJ, SDJ, JRB, Opgroeien, GO!). De klacht wordt onderzocht en geanalyseerd <ul style="list-style-type: none"> Ongegrond: op basis van feiten en andere gegevens aantonen waarom de klacht ongegrond is. Bespreking over hoe de hulpverlening toch op een



		<p>bevredigende wijze kan worden doorgezet</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gegrond: na de analyse formuleren van te ondernemen stappen (tegenover de persoon die de klacht formuleerde, en tegenover de eigenlijke tekortkoming) • 30 dagen na ontvangst om klacht af te ronden
<p>Niveau 3 Algemeen directeur SG Inspira!</p>	<p>Algemeen directeur Inspira!</p> <p>Raad Van Bestuur Inspira!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt geen oplossing gevonden op niveau 1 – 2 • Klacht wordt doorgegeven aan de Algemeen Directeur van de scholengroep <ul style="list-style-type: none"> ○ Klacht(en)registratie + bijlages doorgeven • Algemeen directeur zal schriftelijk reageren en (mogelijke) oplossing formuleren <ul style="list-style-type: none"> ○ Info wordt opgenomen in het klachtenformulier <p>Klachtenformulier keert terug ter registratie naar De Steiger</p>
<p>Niveau 4 Extern</p> <p>Opgroeipunt Vlaamse Ombudsdienst</p>	<p>Doorverwijzing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indien geen voldoening na voorgaande stappen • Doorverwijzen naar Opgroeipunt of Vlaamse Ombudsdienst <p>Opgroeipunt is via bereikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • op het telefoonnummer 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur) • via het contactformulier (opgroeien.be/opgroeipunt) • per brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

