

Opgesteld door: Cel kwaliteit
Beoordeeld door: Coördinatievergadering CB's

Goedgekeurd door: Directie

1. REGELGEVING - DEFINITIE

Regelgeving

Artikel 20. (01/01/2019- ...) De organisator is verantwoordelijk voor de behandeling van elke klacht over de organisatie en het beheer van het consultatiebureau. Die behandeling van een klacht houdt minstens in dat de klacht wordt geregistreerd, geanalyseerd, beantwoord, en dat er een passend gevolg aan wordt gegeven. (Besluit van de Vlaamse Regering houdende de erkenning en de subsidiëring van consultatiebureaus en de erkenning van consultatiebureauartsen - 12/10/2018)

Definitie

Wat zijn signalen en klachten?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over

- een aspect onze dienstverlening
- het niet nakomen van afspraken
- afwijkingen van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijze
- inhoud van onze communicatie
- over het gedrag van een medewerker

en wordt geuit (mondeling) of (schriftelijk) bezorgd aan een medewerker van het CB en/of de organisator en voldoet aan volgende voorwaarden:

- de klager maakt zich bekend, anonieme klachten worden niet behandeld
- de klager maakt duidelijk dat zijn boodschap een klacht is of de ontvanger interpreteert het signaal als een klacht omwille van de toon, de inhoud, de ernst, de frequentie,...
- de klager heeft een persoonlijk belang en/of een nadeel of schade ondervonden

Uitingen van ontevredenheid die niet voldoen aan de definitie van een klacht zijn 'signalen'. De aanpak hiervan wordt beschreven in de procedure 'Signalen'.

Hoe kunnen meldingen en klachten doorgegeven worden?

Vrijwilligers, cliënten en hun omgeving kunnen klachten en meldingen doorgeven:

- Via Kind en Gezin
- Aan een administratief medewerker
- Aan de coördinator van het CB
- Via de organisator
- Via de klachtenbemiddelaar van het ziekenfonds
- Zowel mondeling (face-to-face, telefonisch, ...) als schriftelijk (brief, elektronisch, ...)

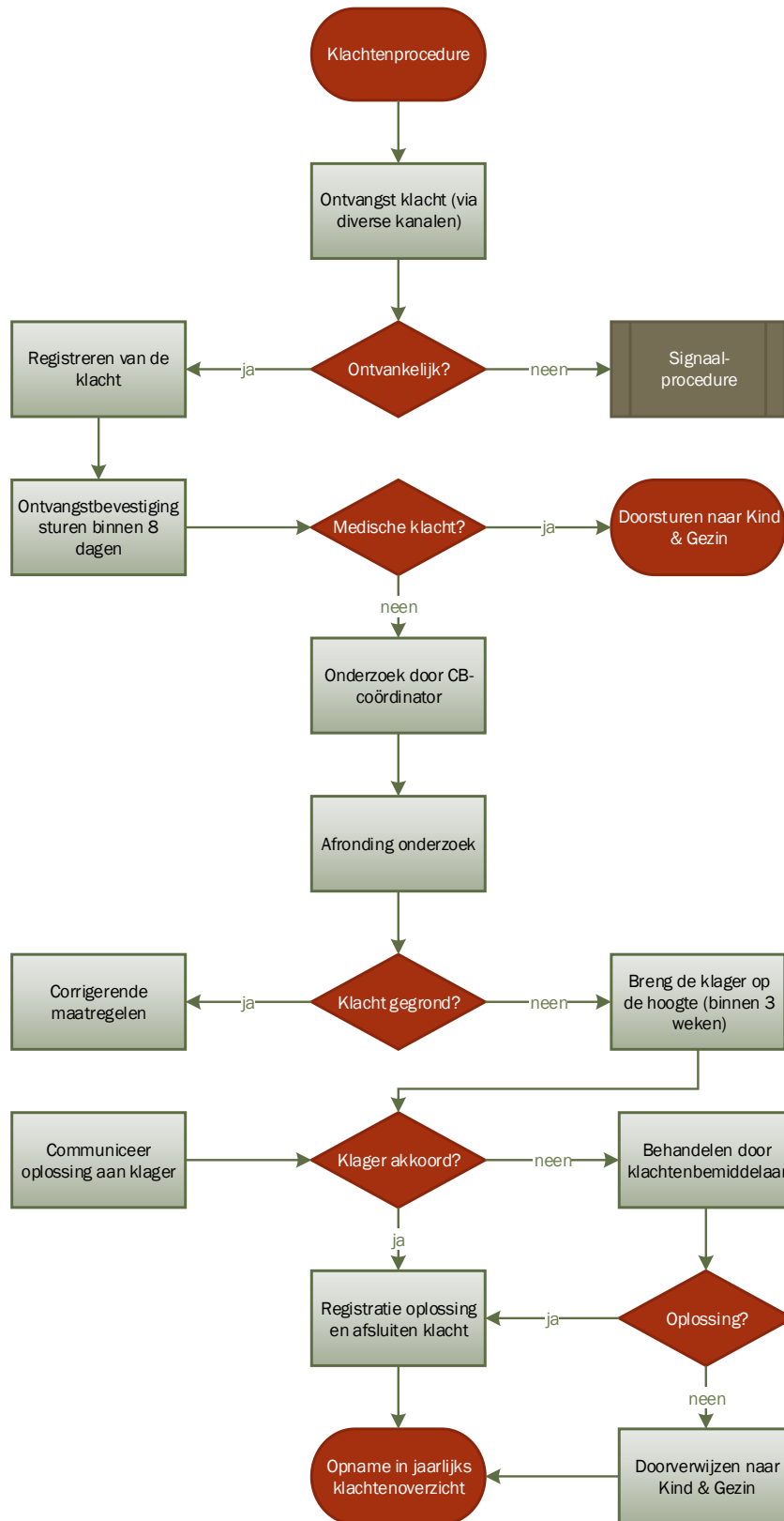
2. VISIE EN DOELSTELLING

Klachten en suggesties zijn kansen om onze werking te verbeteren. Alle medewerkers staan dan ook open om te luisteren naar onze vrijwilligers, cliënten en hun omgeving. Alle klachten, ook ongegronde, worden vriendelijk beantwoord en consequent opgevolgd en geregistreerd.

Indicatoren:

- Bekendmakingsbronnen van de klachtenprocedure
- Aantal geregistreerde klachten per CB
- Aard van de klachten
- Beoordeling van de klachten
- Opvolgingsverslagen van de corrigerende en preventieve maatregelen
- Duurtijd van de klachtenbehandeling

3. FLOWCHART



4. VERKLARING VAN DE FLOWCHART

| 1. Bekendmaking klachtenprocedure | |
|-----------------------------------|--|
| Bekendmaking | De mogelijkheid om een klacht in te dienen en de te volgen procedure worden via verschillende kanalen bekendgemaakt aan onze klanten. Hieronder vind je een opsomming van de belangrijkste bekendmakingskanalen: <ul style="list-style-type: none"> • website • afsprakenbrochure • huishoudelijk reglement • via Kind & Gezin • ... |
| Kanalen om klachten in te dienen | Er worden verschillende mogelijkheden geboden aan onze cliënten om een klacht in te dienen. Zo is onze dienst tijdens de werkuren bereikbaar, zowel telefonisch als via mail, en is er een webformulier dat gemakkelijk ingevuld kan worden. Onze medewerkers zijn er bovendien van op de hoogte dat ze open moeten staan voor klachten en die op een open manier moeten behandelen. Op regelmatige basis (2-jaarlijks) checkt de cel kwaliteit of de klachtenprocedure en de kanalen voldoende gekend zijn bij onze klanten. Indien nodig wordt de bekendmaking bijgestuurd. |
| 2. Ontvangst van een klacht | |
| Ontvangst klacht | Op basis van de definitie van een klacht oordeelt de ontvanger of de melding een klacht is en of deze procedure van toepassing is. Bij twijfel informeert hij/zij zich bij de coördinator. |
| Ontvangsbevestiging | De klager ontvangt een ontvangstbevestiging zodra de klacht is ingevoerd in ons registratiesysteem. Dit gebeurt binnen de 8 dagen na ontvangst van de klacht. Indien de klacht via Kind & Gezin krijgt de klager een ontvangstbericht van onze dienst en de mededeling dat wij de klacht zullen behandelen. |
| Niet ontvankelijk | Indien een klacht niet ontvankelijk is, krijgt de klager hierover een bericht met uitleg waarom de klacht niet ontvankelijk is. De melding wordt dan verder behandeld als een signaal. |

| | | |
|-----------|------------------------------------|--|
| | Medische klacht | Indien de klacht buiten de bevoegdheid valt van het organiserend bestuur (OB) wordt de klacht behandeld door Kind en Gezin. Dit is het geval indien de klacht gaat over het medisch handelen. De provinciaal adviserend arts (PAA) neemt in dat geval de klachtenbehandeling op zich. |
| 3. | Behandeling van een klacht | |
| | Onderzoek klacht | Klachten die onmiddellijk opgelost kunnen worden, geen formeel karakter hebben en eenmalig zijn, worden door de administratie behandeld. Indien er geen direct antwoord mogelijk is, onderzoekt de CB-coördinator de klacht. |
| | Gegronnd, ongegrond of onduidelijk | De CB-coördinator bepaalt na een grondig onderzoek of een klacht al dan niet gegronnd is. Een klacht kan ook gedeeltelijk gegronnd zijn of onduidelijk. |
| | Corrigerende acties | Indien de klacht gegronnd is, stelt de CB-coördinator een oplossing voor. Indien er corrigerende acties nodig zijn, bespreekt hij/zij dit met het CB-team. Mogelijke corrigerende maatregelen zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Verontschuldigen aanbieden - Informatie geven - Bijsturing van de werking - Afstemming over verwachtingen dienstverlening - ... |
| | Communicatie naar klager | De dienst stuurt, indien nodig, een schriftelijk antwoord naar de klager. In het antwoord wordt het standpunt van de dienst op een duidelijke manier toegelicht. Indien het onderzoek na 3 weken nog niet afgerond is, bezorgt de dienst een stand van zaken aan de klager. |
| | Beroep mogelijk | De klager wordt er op gewezen dat hij/zij ook een klacht kan indienen bij Kind & Gezin (kinderopvang) of een beroepsprocedure kan opstarten bij onze klachtenbemiddelaar. Indien de klager hiervoor kiest, doet de klachtenbemiddelaar het onderzoek over en formuleert een nieuwe (indien mogelijk) oplossing. |
| 4. | Opvolging | |
| | Afronding | Het finale besluit wordt geregistreerd en de klacht wordt afgesloten. Indien een klacht binnen kwam via Kind en Gezin, wordt bij het afsluiten van de klacht een kopie van de communicatie met de indiener van de klacht doorgestuurd naar Kind en Gezin. |
| | Klachtenoverzicht | Jaarlijks (eind februari) maakt de cel kwaliteit een overzicht van alle klachten. Dit overzicht wordt toegevoegd aan het kwaliteitsjaarverslag. |

5. WIE NEEMT WELKE VERANTWOORDELIJKHEID?

| nr. | Wie | Wat | Timing |
|-----|---|--|---|
| 1. | Medewerker/vrijwilliger/ administratie | Ontvangen van klachten Doorsturen van klachten Registreren van klachten Bepalen ontvankelijkheid Ontvangstbevestiging Antwoord aan klager | Permanent Bij ontvangst klacht Als klacht ontvankelijk Bij ontvangst klacht Binnen 8 dagen na ontvangst Onmiddellijk indien mogelijk |
| 2. | Verantwoordelijke/CB coördinator | Onderzoek van klachten Bepalen gegrondheid Conclusie + formuleren oplossing Antwoord aan klager Afsluiten klacht | Als geen directe oplossing Na onderzoek Na onderzoek Binnen 3 weken na ontvangst klacht Na antwoord aan klager |
| 3. | Klachtenbemiddelaar | Instaan voor beroepsprocedure Klachtenoverzicht | Als klager niet akkoord is met oplossing Jaarlijks eind februari |