



Klachtenprocedure.

“Klachtenprocedure”	1
1. Doel: Klachtenprocedure.....	1
2. Toepassingsgebied (scope).....	2
3. Termen en definities:.....	2
Informeren van de gebruiker:.....	3
4. Verloop van de klachtenbehandeling.....	3
4.1 Hoofdbehandelaar.....	5
5. Registratie van een klacht.....	5
5.1 Klachtenbehandeling bij een inter-organisationeel team.....	6
6. Archivering en templates te gebruiken.....	6
7. Aanpassingshistorie.....	6
8. DATA.....	7

1. Doel: Klachtenprocedure

De uitgeschreven klachtenprocedure omvat:

- Het toepassingsgebied van de klachtenprocedure
- De wijze van informeren van de hulpvrager over het indienen van een klacht en de klachtenprocedure
- Het verloop van de klachtenbehandeling
- Indienen klacht
- Contactopname met indiener
- Ontvankelijkheidstoets van een klacht
- Afhandeling van de klacht
- Tweedelijns Klachtenbehandeling
- Registratie van een klacht
- Klachtenbehandeling bij Dagelijks Bestuur (DB) en intervisie.

2. Toepassingsgebied (scope)

Deze procedure is van toepassing op de behandeling van klachten van algemene aard van een hulpvrager/deelnemer/partner/medewerker in de activiteiten en gesprekken van Verslavingskoepel Kempen (VKK) over de dienstverlening en/of gedrag van vrijwilligers/medewerkers/partners van de VKK. Klachten met betrekking tot het privéleven van een medewerker zijn geen onderwerp voor deze klachtenprocedure.

De klachtenprocedure is opgesteld voor de behandeling van deze formele klachten op niveau van het bestuur van de organisatie en achteraf besproken te worden met vrijwilligers en medewerkers.

3. Termen en definities:

Hulpvrager: een natuurlijke persoon die, al dan niet vrijwillig, een beroep doet op het dienstverleningsaanbod van de VKK.

Deelnemer: een natuurlijke persoon die, al dan niet vrijwillig, deelneemt aan de contactgroepen en/of evenementen van de VKK.

Partner/medewerker: een organisatie of persoon die opgenomen is in samenwerkingsinitiatieven met de VKK.

De indiener: degene die een klacht mondeling of schriftelijk formuleert. Meestal is dit de hulpvrager, zijn wettelijke vertegenwoordiger of een gemandateerd vertrouwenspersoon. Soms ook mensen uit de omgeving van de hulpvrager.

Klacht: Een klacht is een uiting van de ontevredenheid van de indiener over de ervaren dienstverlening.

Klachtenformulier: Gedrukt of online formulier waarop de klacht wordt genoteerd en het verloop van de procedure van de klacht binnen de VKK weergegeven wordt.

Vertrouwenspersoon van de hulpvrager: Natuurlijke persoon die door de gebruiker gemandateerd is om hem of haar bij te staan in alle contacten met de VKK aangaande de klacht.

Klachtenbehandelaar: Gemandateerde personen in de VKK om in alle onafhankelijkheid de klachten af te behandelen. Zijn taak bestaat erin de verstoorde relatie tussen de indiener en de medewerker/ organisatie opnieuw te herstellen of tot een voor de gebruiker en de organisatie aanvaardbare oplossing te komen.

Klachtenvoorziening: De klachtenregeling van de VKK zoals vastgelegd door het bestuur die een strikte neutraliteit in acht neemt. In geen geval wordt de klacht behandeld door een persoon die betrokken is. Het is de klachtenvoorziening verboden feiten bekend te maken waarvan de bekendmaking de indiener of de VKK kan schaden.

Informereren van de gebruiker:

Noodzakelijk voor een kwaliteitsvolle klachtenregeling is dat de hulpvrager goed geïnformeerd is over het bestaan van de klachtenregeling en dat de drempel om een klacht in te dienen zo laag mogelijk ligt. Om dit te realiseren hanteren we verschillende instrumenten:

Ter informatie van het publiek wordt in de deelwerkingen, die toegankelijk zijn voor gebruikers, periodiek meegedeeld dat ontevredenheid bespreekbaar is.

Elke hulpvrager krijgt bij de start van een dienstverlening of deelname een folder met daarin een verwijzing naar de klachtenregeling en aangeboden diensten/verwijzingen.

De klachtenfolder ligt ter beschikking op het secretariaat van de VKK.

Het klachtenformulier en een toelichting van de procedure is duidelijk aanwezig op de website van de VKK.

4. Verloop van de klachtenbehandeling

1. Indienen klacht

Een klacht kan ingediend worden op vele manieren:

- Online via het klachtenformulier op de website
- Via brief

- Via mail
- Via telefoon

De hulpvrager kan door zijn vertrouwenspersoon, de klachtenbehandelaar of een medewerker bijgestaan worden bij het schriftelijk noteren van de klacht.

De hulpvrager kan zijn klacht formuleren in het Nederlands. Correspondentie over de klacht verloopt in het Nederlands.

2. Contactopname met indiener

De VKK garandeert een zo discreet mogelijke afhandeling van klachten. Enkel noodzakelijke informatie wordt opgevraagd en enkel wie die kan of moet aanleveren wordt aangesproken.

Bij het ontvangen van een klacht neemt de klachtenbehandelaar binnen de 10 werkdagen contact op met de indiener. In gesprek met de indiener gaat de klachtenbehandelaar dieper in op de klacht (inhoud en doel) en legt hij de verdere procedure uit. Hierbij geeft hij aan dat de medewerker geïnformeerd wordt over de klacht. Hij licht ook de mogelijkheid tot het aanduiden van een vertrouwenspersoon toe.

3. Ontvankelijkheid van een klacht

Volgende klachten zijn niet ontvankelijk voor klachtenbehandeling door de VKK:

Klachten die anoniem zijn.

Klachten die al in behandeling zijn of al in behandeling geweest zijn, zonder dat er nieuwe feiten zijn.

De klachtenbehandelaar beslist binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de klacht over de ontvankelijkheid en deelt zijn gemotiveerde beslissing binnen deze termijn schriftelijk mee aan de indiener.

4. Afhandeling van de klacht.

Indien een klacht ontvankelijk is, worden de betrokkenen zo snel mogelijk, na ontvangst van de klacht, persoonlijk gecontacteerd en geïnformeerd over de klacht door de klachtenbehandelaar.

In de daaropvolgende weken zullen de verschillende betrokken partijen verder gehoord worden en zal de klacht verder onderzocht worden, steeds in overleg met de indiener. Een onderzoek geeft altijd aanleiding tot het formuleren van conclusies en kan leiden tot corrigerende maatregelen. Dit onderzoek gebeurt transparant naar alle betrokken actoren toe. Het onderzoek en de verkregen resultaten en conclusies worden neergeschreven. De klachtenbehandelaar laat uiterlijk binnen de 10 weken na ontvangst van de klacht aan alle betrokken partijen schriftelijk weten welk gevolg aan de klacht zal gegeven worden. Bij deze communicatie wordt ook verwezen naar de tweedelijns klachtenbehandeling.

Zowel de indiener als de betrokken medewerker(s) kunnen zich gedurende de hele klachtenbehandeling laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon

mag aanwezig zijn bij alle contacten die de VKK in het kader van een klachtenprocedure organiseert. De betrokken medewerker(s) kan hierbij ook een beroep doen op wettelijk voorziene ondersteuningsvormen. Wij denken bijvoorbeeld aan de vertrouwenspersoon die voorzien is in het kader van de welzijnswet.

De indiener van de klacht kan op elk moment beslissen om de procedure stop te zetten. Volgende stappen dienen dan nog ondernomen te worden:

De klacht wordt wel opgenomen in het klachtenregister.

De indiener wordt door de klachtenbehandelaar schriftelijk geïnformeerd over het stopzetten van de klachtenbehandeling. Hierbij wordt de conclusie voor stopzetting genoteerd.

Bij de realisatie van corrigerende maatregelen worden de betrokken medewerkers hiervan op de hoogte gebracht.

4.1 Hoofdbehandelaar.

De hoofdbehandelaar zal bestaan uit een intern VKK-medewerker (bij voorkeur de aangestelde Data Protection Officer en/of de aangestelde ombudsman).

Tweedelijns klachtenbehandeling

Indien de indiener van de klacht ontevreden blijft met het resultaat van de formele klachtenbehandeling, kan deze zich wenden tot het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De klacht kan bezorgd worden:

<https://www.departementwvg.be/klachtenformulier>

<https://www.departementwvg.be/klachtenprocedure-departement-wvg>

5. Registratie van een klacht

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het bijhouden en opvolgen van de klacht door middel van een klachtenregister.

Het klachtenregister heeft een dubbele bedoeling, enerzijds is het een administratief instrument om het verloop van de klachten op te volgen en anderzijds moet het ook een minimaal inzicht geven in de aard en de oorsprong van klachten. Het register omvat per klacht: het volgnummer, de datum van indienen, de persoon die de klacht behandelt, het feit of de klacht niet ontvankelijk werd beoordeeld, de naam van de indiener indien bekend, de naam van de betrokken deelwerking, de aard van de klacht, de datum waarop de klachtenbehandelaar haar conclusies heeft verzonden aan de betrokkenen.

Klachtenmanagement

Klachtenmanagement is klantenmanagement. De VKK ziet iedere klacht als een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Als lerende organisatie kunnen we ons verbeteren op individueel niveau (hulpvrager), op teamniveau (werkingen) en op organisatieniveau. Daarom kiezen we ervoor om jaarlijks een klachtenanalyse te doen. Het aantal klachten is relevant, wel de soort klachten, veel voorkomende klachten, wanneer komen ze voor, wat zijn mogelijke oorzaken en welk gevolg is eraan gegeven. Vanuit deze analyse kunnen we structurele verbeteracties opzetten. Een goede klachtenbehandeling en klachtenmanagement zien we als een belangrijk onderdeel van kwaliteitsbewaking en -verbetering. Als indicator voor de kwaliteit van de klachtenbehandeling hanteren we het aantal klachten waarbij het bestuursorgaan onze klachtenbehandeling als onvoldoende beoordeelt. De opdracht jaarlijkse klachtenanalyse leggen we bij het bestuursorgaan van de VKK.

5.1 Klachtenbehandeling bij een inter-organisationeel team

Een inter-organisationeel team bestaat uit leden uit verschillende organisaties. De medewerkers hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid en een gezamenlijke opdracht te vervullen. Doordat de verschillende leden van het team bij verschillende organisaties tewerkgesteld zijn, zijn er verschillende klachtenregelingen die van toepassing kunnen zijn.

Het bestuur of gemandateerde van de organisatie waar de klacht is ingediend, maakt deze klacht over aan de VKK.

6. Archivering en templates te gebruiken

De klachtenprocedures worden bewaard in een specifieke folder hiervoor op de gedeelde drive van de VKK en het template om te gebruiken is ook terug te vinden op de gedeelde drive van de VKK op de daarvoor voorziene locatie.

Geldigheidsduur procedure:

Deze procedure gaat in voege per 06/11/2023 en geldt voor onbepaalde duur. De procedure wordt opnieuw bekeken als de Vlaamse overheid nieuwe regelgeving ter zake goedkeurt of indien het bestuursorgaan van de VKK hiertoe een initiatief neemt. Daarnaast wordt deze procedure elke 2 jaar geëvalueerd door het DB.

7. Aanpassingshistoriek

Datum	Naam	Belangrijke aanpassingen
9/11/2023	Magali D'hont	<ul style="list-style-type: none"> - verwijderen SOP - Aanpassen punt 5.1 in samenspraak met B.O. - cliënt veranderen in hulpvrager - het VKK veranderen in de VKK

8. DATA

Klachtenprocedure en grensoverschrijdend gedrag

	Naam	Titel	Datum
Auteur	Kristof Neesen	Klachtenprocedure	01/11/2023
Reviewer	Dagelijks bestuur	Klachtenprocedure	31/10/2023
Goedkeurder	Bestuursorgaan		06/11/2023

Effectieve Datum:	06/11/2023
-------------------	------------