



Klachtenprocedure

Toepassingsgebied: alle klachten van gebruikers m.b.t. de hulp- en dienstverlening.

Verwante documenten en hulpmiddelen

- klachtenboek
- dossier gezinsbegeleider
- verslagen toezichtraad

1. MFC

De directie zal op elke schriftelijke suggestie of bemerking een antwoord geven. De betrokkene krijgt een schriftelijk antwoord.

De ouders kunnen met een (mondelinge) klacht over de dienstverlening altijd terecht bij de gezinsbegeleiders. Indien andere medewerkers aangesproken worden i.v.m. een klacht, geven ze die door aan de gezinsbegeleider. De mondelinge klachten worden geregistreerd in het dossier van de gezinsbegeleider.

In het klachtenboek worden alle schriftelijke klachten, die aan de directeur gericht zijn, vermeld.

In het boek wordt kort de klacht omschreven en aangegeven hoe de klacht werd opgevolgd.

De schriftelijke klachten worden in een map gebundeld. Het klachtenboek is ter inzage aan de inspectie.

Wat kan je doen als je van oordeel bent dat op je mondelinge klacht niet goed gereageerd werd?

- ✓ De klacht schriftelijk indienen bij de directie.
- ✓ De klacht wordt dadelijk ingeschreven in een register, wat door de inspectie kan opgevraagd worden.



Klachtenprocedure

1/04/2019

- ✓ Je krijgt binnen de week een bevestiging dat de klacht werd ontvangen.
- ✓ Je krijgt binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht een schriftelijk antwoord van de directie.
- ✓ Vanzelfsprekend kan je altijd je klacht intrekken.

Wat kan je doen als ook op je schriftelijke klacht niet goed gereageerd werd?

- ✓ Dan kan je de klacht sturen naar de interne klachtencommissie.
- ✓ Die commissie bestaat uit een lid van de Raad van Bestuur van het MPC en een persoon aangeduid door de gebruikersraad.
- ✓ De commissie zal alle betrokkenen horen en hen trachten te verzoenen.
- ✓ Binnen de 30 dagen zal de commissie aan diegene die een klacht indiende en de directie van het MPC laten weten wat hun besluit is over de klacht (zijn ze binnen de commissie het niet eens, zullen beide meningen meegedeeld worden).
- ✓ Indien de commissie de klacht gegrond vindt (dus diegene die een klacht indiende op een aantal punten gelijk geeft) is de directie verplicht binnen de 30 dagen aan diegene die een klacht indiende te laten weten welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Wat kan je doen als ook door de klachtencommissie niet goed gereageerd werd op je klacht?

- ✓ Dan kan je je klacht sturen naar de administrateur- generaal van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.
- ✓ Deze ambtenaar kan nagaan of het MPC de reglementering heeft nageleefd. De ambtenaar kan zorgen dat de reglementering wordt nageleefd.

2. WOC

Deze procedure is van toepassing voor alle klachten van gebruikers m.b.t. de hulp- en dienstverlening.

Procedure 1

- Wanneer de cliënt niet tevreden is over de ondersteuning en begeleiding die hij krijgt of



Klachtenprocedure

1/04/2019

over de manier waarop hij begeleid wordt, kan hij dit signaleren bij de zorgcoördinator die in deze een ombudsfunctie vervult. De cliënt kan via mail, schriftelijk, telefonisch of mondeling aan de ombudsman laten weten dat hij een probleem heeft en hierover met hem wil spreken. De ombudsman reageert op deze vraag binnen de 10 dagen en maakt een afspraak met de betrokkene. De ombudsman beluistert de vraag van de cliënt en tracht hem te ondersteunen in het zelf aanpakken van het probleem. Indien dit niet lukt, zal de ombudsman bemiddelen tussen de cliënt en de betrokkenen. Hij legt hem ook de klachtenprocedure uit en ondersteunt de cliënt om een klacht in te dienen wanneer dit nodig blijkt.

- Elke bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger, eventueel bijgestaan door een persoon naar keuze, kan een klacht indienen. Deze moet steeds schriftelijk worden ingediend bij de coördinator van het centrum. Deze is verplicht de klacht onmiddellijk te laten inschrijven in een speciaal klachtenregister dat door de algemene directeur van het MPC wordt bijgehouden.
- De klacht kan steeds ingetrokken worden, dit gebeurt best ook schriftelijk. Binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht, moet de coördinator van het centrum aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg er aan de klacht gegeven wordt.
- De bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger die meent dat de directie zijn probleem niet opgelost heeft, kan dan schriftelijk klacht indienen bij de interne klachtencommissie. Deze bestaat uit een vertegenwoordiger aangeduid door de Raad van Bestuur en een vertegenwoordiger aangeduid door de gebruikersraad.
- De klachtencommissie beoordeelt of de klacht gegrond is, ze hoort alle betrokken partijen en tracht deze te verzoenen. Nadien delen zij hun oordeel binnen de 30 dagen schriftelijk mee aan de bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger en aan de coördinator van het centrum. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn, worden beide standpunten meegedeeld.
- Dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, moet de coördinator van het centrum aan de indiener van de klacht schriftelijk meedelen op welke manier ze iets gaan doen aan de klacht.
- Wanneer de bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger na de behandeling van zijn klacht in de klachtencommissie, nog steeds van oordeel is dat er geen bevredigende oplossing is voor zijn probleem, kan hij zich schriftelijk wenden tot het VAPH.
- Wanneer er wel een bevredigende oplossing werd bereikt, worden deze nieuwe of eventuele gewijzigde afspraken op papier gezet. Zo blijft het voor beide partijen duidelijk wat er afgesproken werd.



Klachtenprocedure

1/04/2019

Procedure 2

Deze klachtenbehandeling door de toezichtraad slaat enkel op het beheer van gelden en/of goederen en staat volledig los van de klachtenprocedure, die betrekking heeft op de dienstverlening van het centrum.

- De behandeling van individuele mondelinge of schriftelijke klachten betreffende het beheer van gelden en/of goederen. De toezichtraad is gehouden tot discretie en dient de anonimiteit van diegene die een klacht indiende te respecteren.
- De klachtenbehandeling kan tot 2 resultaten leiden: klacht gegrond of ongegrond. In het laatste geval wordt diegene die een klacht indiende daarover ingelicht. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, wordt zij met de beheerders besproken en worden zo nodig bijstuuringsmaatregelen afgesproken. Op voorstel van minstens 2 leden van de toezichtraad kan het VAPH op de hoogte gebracht worden van de aangeklaagde feiten of toestanden. Deze melding wordt tegelijk aan de coördinator van het centrum en aan de beheerders toegestuurd. Het VAPH neemt binnen de 3 maanden een beslissing omtrent de klacht die wordt meegedeeld aan de voorziening én aan de indiener van de klacht. Deze beslissing kan een verwittiging of een doorverwijzing naar de Raad van Bestuur van het VAPH omvatten.

Registraties

Registratie	Wie	indexering	Bewaartermijn
Klachtenboek	Directeur	chronologisch	10 jaar
Dossier gezinsbegeleider	Gezinsbegeleider		
Verslagen toezichtraad	Coördinator	chronologisch	5 jaar
Verslagen klachtencommissie	Coördinator	chronologisch	10 jaar