

WERKWIJZE KLACHTENPROCEDURE

In het eerste gesprek of bij aanvang van de dienstverlening ontvangen de cliënten mondeling en schriftelijk informatie over de klachtenprocedure. De info staat vermeld in alle respectievelijke brochures, folders, engagementsverklaringen... van alle werkvormen.

Een ontevredenheid kan gemeld worden aan de begeleider. De begeleider gaat hierover in gesprek met de cliënt en zoekt hoe dit kan aangepakt worden. De ontevredenheden worden door de begeleider bijgehouden in het digitaal dossier met als code ONT. Op die manier kunnen we ook aan de slag met de ontevredenheden.

Een klacht kan ingediend worden bij de begeleider of iemand anders van de organisatie. De cliënt heeft ook het recht om onmiddellijk een klacht in te dienen bij de directeur. Dit kan mondeling, schriftelijk (ook digitaal) en anoniem.

Een cliënt kan er ook voor kiezen om een klacht **extern** in te dienen.

De jeugdrechter en de consulenten SDJ, medewerkers van het OCJ en het VK kunnen aangesproken worden voor een klacht indien de cliënt een dossier heeft bij deze instanties.

Andere mogelijke instanties:

Opgroeipunt:

- op het telefoonnummer 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)
- online via het contactformulier (opgroeien.be/opgroeipunt)
- per brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

AWEL, de kinder- en Jongerentelefoon:

- gratis en anoniem op het telefoonnummer 102 (elke dag tussen 16u en 22u, behalve op zon- en feestdagen)
- per mail via brievenbus@awel.be
- online via awel.be – chat én forum

't zitemzo, info over je rechten:

- op het telefoonnummer 09 233 65 65
- online via tzitemzo.be – ook chat

Het Kinderrechtencommissariaat:

- op het telefoonnummer 02 552 98 00 of klachtenlijn: 0800-20 808 (elke werkdag van 9u tot 12.30u en op woensdag tot 17u)
- per mail via kinderrechten@vlaamsparlament.be of klachten@kinderrechten.be
- online via kinderrechten.be

Jongerenaanbod van het CAW:

- online via jac.be – ook chat (elke werkdag van 13u tot 19u)

Slachtofferonthaal (rechtbank Kortrijk):

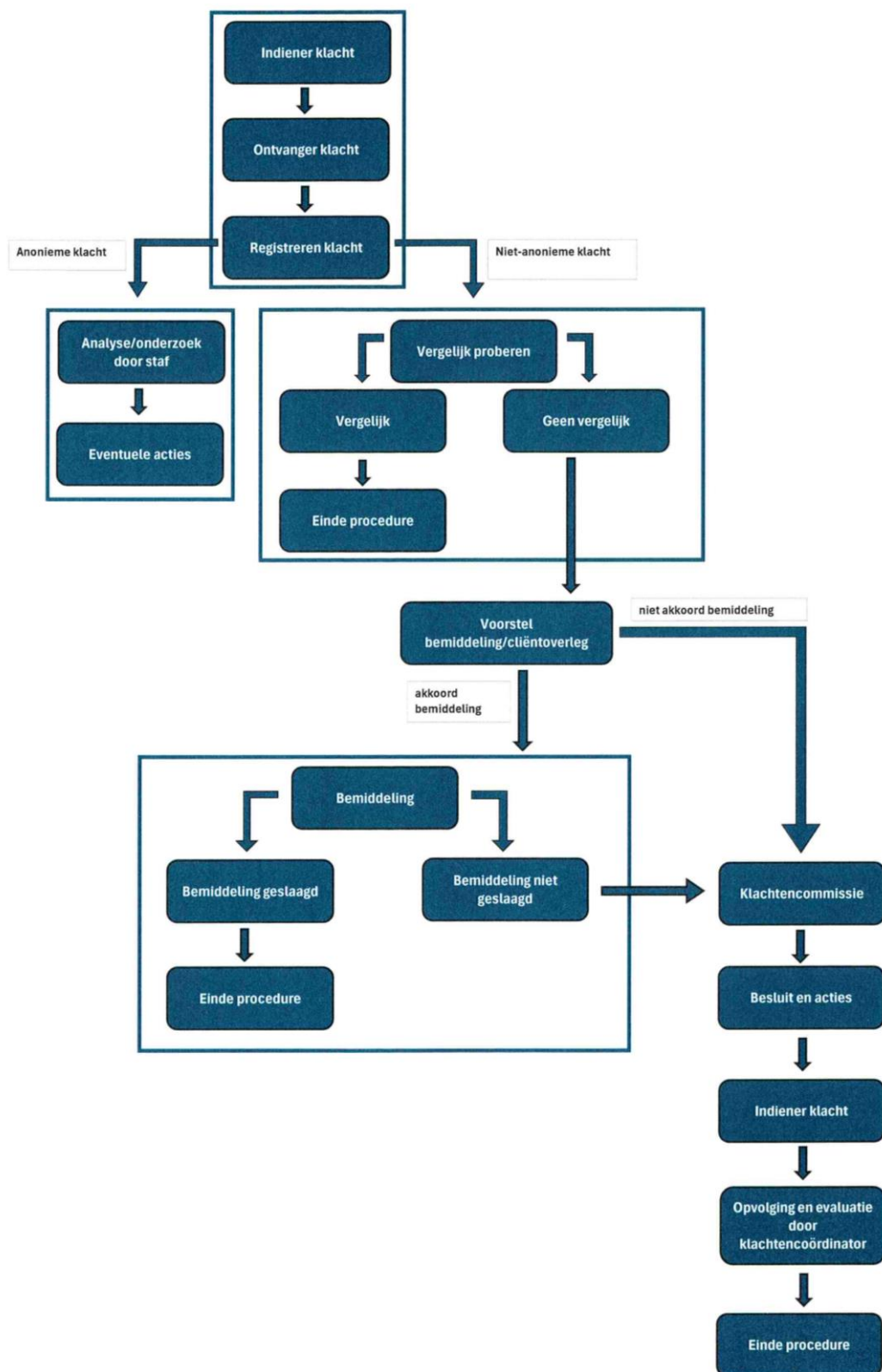
- op het telefoonnummer 056 26 95 35
- per mail via slachtofferonthaal.kortrijk@vlaanderen.be

Slachtofferhulp (CAW):

- op het telefoonnummer 0800 13500
- per mail via onthaal@cawzuidwestvlaanderen.be

www.rechtspositie.be

Stroomschema klachtenprocedure



Behandeling van klachten gebeurt stapsgewijs/trapsgewijs:

1. De ontvanger van de klacht geeft deze door aan de directeur. Deze maakt een schriftelijk weergave van de klacht en houdt die bij in het digitale klachtenregister met een volgnummer, datum en summiere gegevens.
2. Anonieme klachten worden door de staf geanalyseerd. Waar passend en nodig kunnen bepaalde acties ondernomen worden.
3. Bij niet anonieme klachten kan geprobeerd worden om de klacht intern te behandelen. De directeur probeert tot een vergelijk te komen door in gesprek te gaan met de indiener van de klacht.
4. Indien een vergelijk niet lukt, kan mits akkoord van de betrokken partijen een bemiddeling opgestart worden door bemiddeling in de Jeugdhulp of een andere externe bemiddelaar. Er kan ook een cliëntoverleg georganiseerd worden.
5. Indien de bemiddeling niet lukt of de cliënt is niet akkoord met het voorstel bemiddeling, wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtencommissie (ad hoc samenstelling). De feiten en de omstandigheden waarin de feiten zich voordeden, de mogelijke oorzaken en de ernst van de klacht worden onderzocht en geanalyseerd. Alle betrokkenen moeten gehoord worden. Er is een schriftelijke neerslag van het onderzoek door de klachtencommissie voor de directeur met besluit en acties.
6. De directeur bekijkt wat een antwoord kan zijn op de individuele klacht. In samenspraak met de bevoegde medewerkers in de organisatie kunnen corrigerende en preventieve maatregelen genomen worden. De directeur communiceert mondeling en schriftelijk de besluiten en acties aan de indiener van de klacht. De directeur volgt de voorgestelde afhandeling op en evalueert de afwerking. We streven er naar om een schriftelijk antwoord te formuleren aan de klachtindiener en betrokkenen binnen de 45 dagen.
7. Elke klacht gemeld aan de directeur komt in het digitale klachtenregister. Zowel de directeur als de administratief verantwoordelijke hebben toegang tot dit register. De bewaartermijn voor klachten is 2 jaar. De neerslag van de analyse van de klacht is openbaar voor alle betrokkenen.
8. Jaarlijks wordt door de directeur nagegaan of er op basis van de geformuleerde klachten nood is aan verbeteracties. Indien dit zo is geeft de directeur dit door aan de kwaliteitscoördinator die daar werk van maakt.