

	Datum 16-09-24	Q-domein Q6_Gebruikersresultaten	Status <i>Definitief</i>
	Titel	Klachtenprocedure gebruikers	
	Evaluatie		

## 1. DOEL

---

- Garanderen van recht op klacht en behandeling ervan
- Organiseren van reacties op klachten van gebruikers, met maximale participatie van de betrokkenen, op een herstelgerichte wijze.

## 2. VERWANTE DOCUMENTEN

---

- Klachtenflyer gebruikers
- Register voor melding en behandeling van gebruikersklachten
- Informatie “Recht op bijstand van een vertrouwenspersoon”

## 3. WERKWIJZE

---

- We informeren elke cliënt actief over onze klachtenprocedure bij de start van de begeleiding/bemiddeling.
- Elke cliënt ontvangt de klachtenfolder (NL of FR) bij de start van een begeleiding/bemiddeling
- Cliënten kunnen de klachtenfolder op onze website raadplegen

We vinden het belangrijk de cliënten van bij de start goed te informeren over de verschillende manieren waarop ze een klacht kunnen indienen. Het staat hen vrij te kiezen welke ingang ze nemen.

We vinden het belangrijk dat iedereen in Alba een klacht kan ontvangen en deze warm kan onthalen. Vervolgens biedt deze procedure een handvat voor de verder afhandeling.

Desondanks bouwden we deze nota op volgens een watervalstelsel: we stimuleren onze cliënten om eerst het gesprek aan te gaan met de medewerker in kwestie. Als dat niet lukt, kan de klachtverantwoordelijke\*<sup>1</sup> explicietere stappen ondernemen. Indien dit geen soelaas biedt, verwijzen we door naar externe kanalen.

We willen benadrukken dat het als medewerker belangrijk is om sensitief te zijn voor een mogelijke klacht van een cliënt. Het is niet altijd duidelijk of cliëntfeedback al dan niet een klacht is. Er is een grijze zone. Het kan helpend en belangrijk zijn om een opmerking van een cliënt als klacht te gaan benoemen en behandelen en de klachtverantwoordelijke aan te spreken. Die kan vanuit een objectiviteit en neutraliteit de cliënten en medewerkers beluisteren.

---

<sup>1</sup> Bij afwezigheid van de klachtverantwoordelijke neemt de directeur deze opdracht over.

## I. Cliënt kan bij de medewerker zelf terecht

---

- We stimuleren cliënten om in eerste instantie zijn/haar klacht met de medewerker zelf te bespreken.
- De medewerker die mondeling (of schriftelijk) een klacht ontvangt van een gebruiker:
  - luistert naar de klacht
  - noteert de contactgegevens van de gebruiker
  - licht onze werkwijze toe aan de gebruiker (met aandacht voor de komende acties en daarbij horende termijnen<sup>2</sup>)
  - informeert de gebruiker over de mogelijkheid zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon
  - brengt onmiddellijk de klachtverantwoordelijke op de hoogte.
- De gebruiker en de medewerker gaan samen in gesprek en proberen tot een oplossing te komen
- De medewerker noteert al de genomen stappen in het “registratieformulier klacht / (s)gog”
- De medewerker informeert de klachtverantwoordelijke over de genomen stappen en het resultaat
- Het resultaat van de klachtenbehandeling wordt schriftelijk meegedeeld aan de indiener.
- De klachtverantwoordelijke brengt de registratie in orde en informeert het beleidsteam

## II. Cliënt stapt naar de klachtverantwoordelijke

---

- De klachtverantwoordelijke:
  - luistert naar de klacht
  - noteert de contactgegevens van de gebruiker
  - licht onze werkwijze toe aan de gebruiker (met aandacht voor de komende acties en daarbij horende termijnen<sup>3</sup>)
  - informeert de betrokken medewerker
  - informeert de gebruiker en de betrokken medewerker over de mogelijkheid zich te laten bijstaan door respectievelijk een vertrouwenspersoon/steunfiguur
  - brengt onmiddellijk het beleidsteam op de hoogte
- De klachtverantwoordelijke probeert het gesprek tussen de indiener van de klacht en de betrokken medewerker op gang te trekken.
- De klachtverantwoordelijke gaat in gesprek met de indiener van de klacht en met de betrokken medewerker met het oog op een gepaste reactie.
- Het beleidsteam bespreekt in overleg met de klachtverantwoordelijke de mogelijke reacties op de klacht: bemiddeling, preventieve of individuele maatregelen.
- De klachtverantwoordelijke bespreekt deze reacties met de indiener en betrokken medewerker.
- Het resultaat van de klachtenbehandeling wordt ook schriftelijk meegedeeld aan de indiener.

---

<sup>2</sup> Zie 4. Tijdsfad

<sup>3</sup> Zie 4. Tijdsfad

- De klachtverantwoordelijke brengt de registratie in orde in het “registratieformulier klacht / (s)gog.

### III. Cliënt is ontevreden met het resultaat

---

- Indien de indiener geen voldoening krijgt voor zijn klacht, informeert de klachtverantwoordelijke deze over mogelijke externe doorverwijzing (consulent, parket, Opgroeipunt of andere).

### 4. TIJDSPAD

---

Processtap	Streefdoel timing
Melding van de klacht	Dag 0
Beluisteren/in kaart brengen van de klacht + informeren gebruiker	Dag 0 - 7
Beleidsteam op de hoogte	Dag 7
Overleg beleidsteam en klachtverantwoordelijke ivm reacties op klacht*	Dag 7 - 21
Communiceren reacties op klacht	Dag 21
Afronden klacht	Dag 21

\*Indien de klacht via de klachtverantwoordelijke loopt.

### 5. REGISTRATIE

---

- De klachtverantwoordelijke vult het registratieformulier klacht/ (s)gog in en bezorgt dit op papier aan de personeelsverantwoordelijke.
- De personeelsverantwoordelijke bewaart dit document 5 jaar lang in een gesloten kast. Dit is enkel toegankelijk voor de klachtverantwoordelijke en de leden van het beleidsteam.
- De klachtverantwoordelijke brieft de personeelsverantwoordelijke die de eventuele individuele maatregel in het persoonlijk dossier van het betrokken personeelslid vermeld en brengt het personeelslid hiervan op de hoogte.

### 6. KLACHTENFOLDER VOOR CLIËNTEN VAN ALBA

---

#### Niet tevreden? Laat het ons weten!

- Je denkt dat er fouten gemaakt werden
- Je bent niet tevreden over de kwaliteit van onze dienstverlening
- We voldoen niet aan je verwachtingen
- Je werd geconfronteerd met (seksueel) grensoverschrijdend gedrag
- ...

#### Hoe dien je een klacht in?

### **Door je klacht (in een gesprek, telefonisch, via mail, ... ) te formuleren aan je bemiddelaar/begeleider**

- hij/zij luistert naar je klacht en onderzoekt je vraag
- jullie gaan samen op zoek naar een gepaste oplossing
- hij/zij noteert je gegevens en de genomen stappen
- hij/zij brengt onmiddellijk de klachtverantwoordelijke van Alba op de hoogte
- de klachtverantwoordelijke informeert het beleidsteam van Alba en registreert de genomen stappen in het registratieformulier klacht / (s)gog . We bewaren het formulier in een gesloten kast en verwijderen de gegevens vijf jaar na de klacht. Het register is enkel toegankelijk voor de leden van het beleidsteam van Alba.

Je kan je tijdens deze gesprekken laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

### **Door je klacht (telefonisch of via mail) te formuleren aan de klachtverantwoordelijke van Alba**

- Hij/zij luistert naar je klacht en onderzoekt je vraag
- Hij/zij noteert je gegevens en de genomen stappen in het registratieformulier klacht / (s)gog
- Hij/zij informeert alle betrokkenen
- Hij/zij brengt het beleidsteam op de hoogte
- Hij/zij bespreekt met het beleidsteam de mogelijke reacties op de klacht
- Hij/zij gaat op basis daarvan op zoek naar een gepaste oplossing
- Hij/zij registreert de genomen stappen in het registratieformulier. We bewaren het formulier in een gesloten kast en verwijderen de gegevens vijf jaar na de klacht. Het register is enkel toegankelijk voor de leden van het beleidsteam van Alba.

Jij en je bemiddelaar/begeleider kunnen zich tijdens deze gesprekken laten bijstaan door respectievelijk een vertrouwenspersoon/een steunfiguur.

Is je klacht nog steeds niet opgelost? Dan kan je terecht bij **Opgroeipunt**. Dat is het centrale punt voor alle meldingen (vragen, klachten, ervaringen). Je kan een melding delen over de Diensten van Opgroeien (zoals de jeugdhulp) en over organisaties die Opgroeien subsidieert en erkent. Ze zijn te bereiken op het nummer 078/170 000, per brief (Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel) of via <https://www.opgroeien.be/opgroeipunt#toc-bezorg-ons-je-melding>

### **Contactgegevens klachtverantwoordelijke**

Dagmar Sels

0492/97 07 32 (Voicemail? Laat je naam en telefoonnummer achter. Ze belt je dan zo snel mogelijk terug.)

[dagmar.sels@alba.be](mailto:dagmar.sels@alba.be)