

4. Kwaliteitssysteem 4.6.5. Het omgaan met ontevredenheden en formele klachten	Versie 0	1/6
---	-----------------	------------

Beoordeeld	:	C. Windels	Paraaf :
Goedgekeurd	:	R. Vanhoorne	Paraaf :
Geldig vanaf	:	6 mei '25	

DOEL

- De voorziening garandeert medezeggenschap aan de cliënten en de bewindvoerders en wilt hun ervaringsdeskundigheid aanwenden.
- Ontevredenheden en klachten zijn kansen om betere kwaliteit van zorg te bieden, via corrigerende en preventieve maatregelen.

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Registratie ontevredenheden en formele klachten in Ecqare.
- Handleiding registratie ontevredenheden en formele klachten in Ecqare
- Collectieve rechten en plichten
- Bevraging cliënt nav cliëntbespreking

TERMEN EN DEFINITIES

Een ontevredenheid:

Dit kan een vraag zijn, een onduidelijkheid, een ontevredenheid in vergelijking met het eigen verwachtingspatroon, over een element van de hulp- en dienstverlening met de wens tot verandering en een antwoord te krijgen...

een formele klacht:

een ontevredenheid die escaleert tot op directieniveau of rechtstreeks geuit aan directie.

Aansturend team: de teamcoördinator, de orthoagoog en de maatschappelijk werker

Multidisciplinair team:

Maandelijks overleg van leefgroepsbegeleiders, maatschappelijk werker, dagbesteding, therapeuten,... geleid door de orthoagoog, waarbij de cliënten besproken worden (kenmerken, zorgvragen en zorgantwoorden).

Cliëntbesprekingen:

De driejaarlijkse (of frequentere) bijsturingen van het handelingsplan. De evaluatiemomenten van de kenmerken en zorgvragen van de cliënt en de betreffende zorgantwoorden, met vertegenwoordiging van de directe betrokkenen. Ook de bewindvoerder wordt uitgenodigd.

4. Kwaliteitssysteem 4.6.5. Het omgaan met ontevredenheden en formele klachten	Versie 0	2/6
--	----------	-----

Interne klachtencommissie:

Commissie die samengeroepen kan worden indien de bewindvoerder geen afdoend antwoord krijgt. Er is een lid aangesteld vanuit de bewindvoerders en een lid vanuit de Raad van Bestuur.

Mevrouw Nancy Van Landegem, Organisatie Evara
Stropkaai 38 E, Gent
GSM 0470 21 44 72

Mevrouw Hilde Deconinck, Weidenstraat 36, Kuurne
056 71 55 22

Onafhankelijke derde:

Voor de behandeling van de betwisting van het voornemen tot ontslag, wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is aangewezen in overleg door de voorziening en het collectief overlegorgaan: mevrouw Anja Bardyn, directeur sociale dienst OCMW: Pater Arnout Vinckelein 1, 8210 Zedelgem, 050 25 07 74.

Deze onafhankelijke derde heeft een mandaat voor een termijn van 4 jaar en dit is hernieuwbaar.

WERKWIJZE

1. Ontevredenheden en formele klachten van de cliënten

Het multidisciplinair team, dat instaat voor de zorg en begeleiding van de cliënt, probeert zo goed mogelijk in te spelen op de zorgvragen van de cliënt. Cliënten kunnen verbaal of non-verbaal ontevredenheden uiten.

Bij de cliënten die enkel non-verbaal communiceren verwachten we een sensitieve responsiviteit van de betrokken medewerkers vanuit de basale houding om hun signalen en ontevredenheden zo goed als mogelijk op te vangen (zie visietekst basale houding). Dit gebeurt in overleg met bewindvoerders.

Bij de cliënten die wel in staat zijn om ontevredenheden verbaal te uiten werken we als volgt:

- Een cliënt kan op elk moment een ontevredenheid uiten. Indien een ontevredenheid van een cliënt niet beantwoord en opgelost kan worden binnen de dagelijkse begeleiding, plant de orthagoog een gesprek met de cliënt om de ontevredenheid/klacht te beluisteren en dit te registreren in Ecqare. De orthagoog voorziet dan eventueel een speciaal overleg om de ontevredenheid te

4. Kwaliteitssysteem		
4.6.5. Het omgaan met ontevredenheden en formele klachten	Versie 0	3/6

beantwoorden met de verschillende betrokkenen, waaronder de cliënt zelf. Indien dit niet lukt kan de directie in dit overleg betrokken worden om de knoop door te hakken en een antwoord te bieden aan de cliënt. In dit geval registreert de orthoagoog dit als een formele klacht.

De orthoagoog staat in voor alle registratie in Ecqare

- Bij de driejaarlijkse (of frequentere) cliëntbespreking is er indien wenselijk of mogelijk een gesprek van de cliënt met de orthoagoog/begeleider. Voor zover hij/zij dit zelf wenst kan hij/zij (gedeeltelijk) deelnemen aan de bespreking. Door de cliënt inspraak te geven in het handelingsplan werken we preventief ten aanzien van ontevredenheden.
- In Horizon wordt het uiten van (on)tevredenheden formeel uitgewerkt in de wekelijkse vergadering. **Deze ontevredenheden noteert de orthoagoog in Ecqare.**
- Minstens 2 keer per jaar organiseert een orthoagoog, samen met de medewerker zinzorg en pastoraat een cliëntvergadering waarbij cliënten inspraak krijgen. **Hun (on)tevredenheden komen hier ook aan bod en krijgen een antwoord. Zie verslaggeving van deze cliëntvergaderingen.**

2 Ontevredenheden en formele klachten van de bewindvoerder

1. Het omgaan met ontevredenheden van bewindvoerders.

- Alle opmerkingen, suggesties, ontevredenheden... die geformuleerd worden aan medewerkers op welke manier dan ook (mondeling, telefonisch, per mail...) en die de dienst/het team vermoedelijk zelf kan beantwoorden, **registreert de ontvanger in Ecqare op het dagboek.** Het team overlegt samen met het aansturend team over de afhandeling van deze ontevredenheid en het antwoord naar de bewindvoerder. **De ortho of de maatschappelijk werker registreert dit alles in Ecqare.** Zie handleiding registratie in Ecqare: een beperkte registratie.
- We willen de drempel voor het verwoorden van ontevredenheden verlagen: o.a door volgende afspraken:
 - o Gedurende het verblijf van de cliënt, fungeert de maatschappelijk werker als vertrouwenspersoon van de bewindvoerder. Hij ondersteunt de bewindvoerder om opmerkingen en dus ook ontevredenheid te uiten.
 - o De maatschappelijk werker overloopt hiervoor tijdens een opnameproces de werkwijze die ook in de Collectieve rechten en plichten terug te vinden is.
 - o Een bewindvoerder krijgt inspraak op de cliëntbespreking waar het handelingsplan wordt opgemaakt en/of bijgestuurd.
 - o In de multidisciplinaire teamvergaderingen en in de werkjaarevaluaties van alle leefgroepen/diensten zijn de ontvangen ontevredenheden van bewindvoerders een vast agendapunt. **Deze ontevredenheden registreert de ortho of maatschappelijk werker in Ecqare.**
 - o Ook op de familieraad en op het collectief overlegorgaan zijn de ontevredenheden/klachten van de bewindvoerders een vast agendapunt.

4. Kwaliteitssysteem 4.6.5. Het omgaan met ontevredenheden en formeel klachten	Versie 0	4/6
--	----------	-----

Deze ontevredenheden/klachten en hun antwoord komen in het verslag van deze overlegorganen en worden, indien van toepassing, door de ortho of maatschappelijk werker van de betrokken dienst geregistreerd in Ecqare.

2. Het omgaan met formele klachten

Bij deze formele klachten is er een uitgebreidere registratie. *Zie handleiding.*

ONTVANGST EN ONDERZOEK VAN KLACHT

- Indien de bewindvoerder een ontevredenheid uit (mondeling of schriftelijk) die de leefgroep/dienst niet zelf kan beantwoorden, **noteert de orthoagoog of maatschappelijk werker deze formele klacht in Ecqare en brengt hij het directieteam en de kwaliteitscoördinator op de hoogte.** Samen overleggen ze i.v.m. de stappen die moeten gezet worden om de klacht te analyseren en te beantwoorden.
- Indien de bewindvoerder een klacht uit aan een lid van directieteam (mondeling of schriftelijk) overlegt het directieteam met het betrokken aansturend team en de kwaliteitscoördinator i.v.m. de stappen die moeten gezet worden in verband met de analyse en de afhandeling van de klacht.
Het lid van het directieteam dat de klacht ontving, noteert de klacht in Ecqare.

OPVOLGING BIJ EEN ONTEVREDENHEID/KLACHT

- Afhankelijk van de situatie en het probleem bespreekt, ofwel een lid van het betrokken aansturend team, ofwel een directielid, met de bewindvoerder en onderneemt dan verdere stappen.
- De maatschappelijk werker, fungeert specifiek als vertrouwenspersoon van de bewindvoerder en is indien gewenst hierbij aanwezig.
- De bewindvoerder kan zich ook laten bijstaan door een derde, indien hij dit wenst.
- Het lid van het aansturend team of het directielid, brengt de bewindvoerder op de hoogte van de termijn waarbinnen hij een antwoord mag verwachten. Dit is zeker binnen de 30 dagen.
- De bewindvoerder kan een ontevredenheid/klacht steeds intrekken. De ortho of maatschappelijk werker of directielid registreert dit in Ecqare.

ANTWOORD NAAR DE BEWINDVOERDER

- Gezamenlijk beslist men wie de bewindvoerder een antwoord geeft op de klacht. De bewindvoerder krijgt schriftelijk, en bij voorkeur ook mondeling, een antwoord binnen de 30 dagen.

AFSLUITEN EN KLASSEREN

4. Kwaliteitssysteem		
4.6.5. Het omgaan met ontevredenheden en formele klachten	Versie 0	5/6

- Indien de bewindvoerder akkoord gaat met het antwoord, registreert de het lid van het aansturend team, of lid van directieteam deze afhandeling in Ecqare.
- De kwaliteitscoördinator kijkt minstens éénmaal per kwartaal de formele klachten in de registers na en agendeert dit op de stuurgroep kwaliteit.

WAT ALS DE BEWINDVOERDER EN DE VOORZIENING NIET TOT OVEREENSTEMMING KOMEN

- Indien de afhandeling en het antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan hij zich wenden tot de **interne klachtencommissie**.
- De interne klachtencommissie aanhoort de klacht, overlegt indien nodig met de betrokkenen en poogt ze te verzoenen. De klachtencommissie biedt binnen de 30 dagen schriftelijk een antwoord aan de voorziening én aan de indiener van de klacht. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, delen ze beide standpunten mee.
- Als de interne klachtencommissie een oordeel velt, dan zal het directieteam binnen de 30 dagen schriftelijk meedelen aan de indiener van de klacht welk gevolg ze eraan zullen geven.
- Indien ook dit geen bevredigend antwoord biedt kan de bewindvoerder zich schriftelijk wenden tot de **leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap** (zie website VAPH)

SPECIFIEKE KLACHTEN

Klachten bij betwisting van het voornemen tot beëindigen van ondersteuning of ontslag.

In geval van betwisting van het voornemen tot de beëindiging van de ondersteuning, kan de cliënt of zijn bewindvoerder die betwisting binnen 30 dagen voorleggen aan de interne klachtencommissie,

Voor de behandeling van deze betwisting, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.

Zie Collectieve rechten en plichten: punt 9.

Klachten ivm collectief overleg

Klachten over het niet naleven van de bepalingen ivm het collectief overleg kunnen schriftelijk gemeld worden aan de leidend ambtenaar van het Vlaams agentschap voor personen met een beperking.

Klachten die meer dan één cliënt/bewindvoerder betreffen

Het collectief overlegorgaan kan, in naam van de bewindvoerders, klachten die meer dan één cliënt/bewindvoerder betreffen, en die de bewindvoerders niet in persoonlijke naam bij de voorziening wensen in te dienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor personen met een beperking (zie website VAPH)

3. Het nemen van preventieve en corrigerende maatregelen

4. Kwaliteitssysteem 4.6.5. Het omgaan met ontevredenheden en formele klachten	Versie 0	6/6
---	-----------------	------------

Elke individuele ontevredenheid krijgt een individueel antwoord en/of een corrigerende en/of preventieve maatregel. Elke ontevredenheid is ook een gelegenheid om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Op die manier zijn klachten ook basisinformatie voor het opzetten en opvolgen van preventieve en corrigerende maatregelen.

Zie procedure: 5.6. Het implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen.