



3. Kwaliteitssysteem
3.5. Meten, analyseren en verbeteren van de hulp en dienstverlening
3.5.3. Klachtenbehandeling
versie 2010

## **Doel:**

Ministerieel besluit:

Art. 7 §3 Daartoe beschrijft het centrum ondermeer hoe het klachten registreert, doeltreffend behandelt en beantwoordt aan de klager binnen een redelijke termijn.

Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen:

SMK 26: Het centrum beschikt over een doeltreffende klachtenprocedure die aan de gebruiker kenbaar wordt gemaakt en hem binnen een redelijke termijn een antwoord op de klacht garandeert.

Het decreet rechtspositie van de minderjarige

1. Het recht op inspraak en participatie (afd 6 art 16-19)
2. Het recht op klachtenformulering afd 12 art 29)

## **Toepassingsgebied:**

Deze procedure is van toepassing op de ontvangst, de behandeling en de afhandeling van alle klachten die mondeling en/of schriftelijk worden geformuleerd door derden, niet-medewerkers.

## **Termen en definities:**

Klacht: Iedere uiting van ontevredenheid van de gebruiker wordt beschouwd als een kans om onze hulp- en dienstverlening te verbeteren/optimaliseren.

Is een uiting van onvrede of ongenoegen met een handeling of bejegening die door de gebruiker als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen.

## **Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:**

De directie en alle medewerkers zijn bevoegd voor de registratie van de klachten. De lijnfunctie en het desbetreffende team zijn verantwoordelijk voor de analyse van de geformuleerde klachten, d.w.z. het onderzoek naar de oorzaak van de gemelde klacht. De lijnfunctie is verantwoordelijk voor het geven van feedback op de geformuleerde klacht. De lijnfunctie en het desbetreffende team is verantwoordelijk voor de realisatie van de corrigerende maatregelen die voortvloeien uit de behandeling van de klacht.



De directeur draagt de eindverantwoordelijkheid.

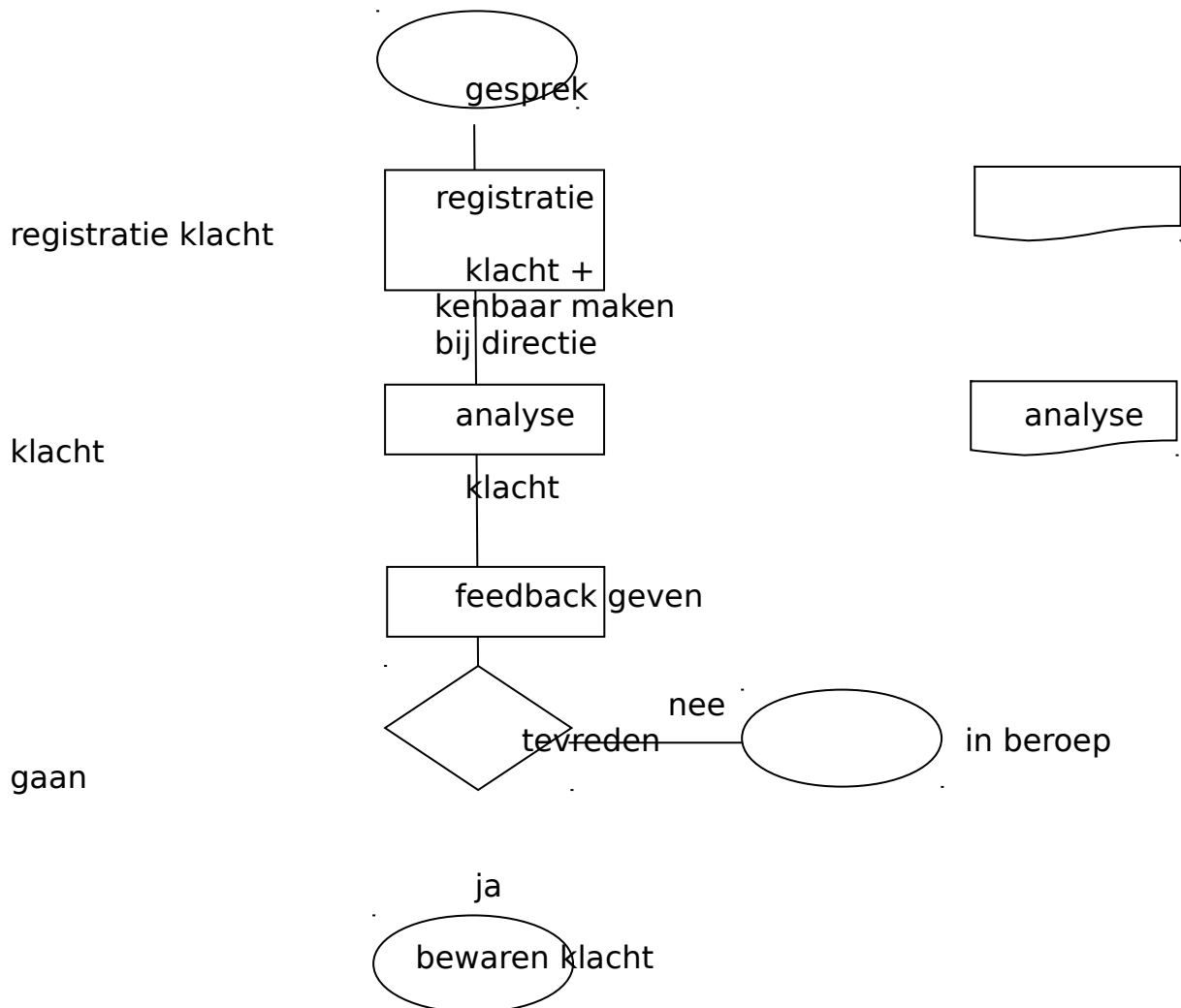
**Verwante documenten:**

Infobrochures voor ouders  
formulier "registratie klachten".

**Aantoonbaarheid:**

klachtenmap

Stroomdiagram voor de procedure klachtenbehandeling





Toelichting bij het stroomdiagram

### **Bekendmaking procedure klachtenbehandeling**

In de intake-procedure geeft de MW informatie rond de klachtenprocedure

### **Registratie klacht**

Elke mondelinge en/of schriftelijke klacht wordt met toestemming van de melder geregistreerd op het formulier "registratie klachten".

Alle medewerkers zijn bevoegd voor de registratie van de klachten.

### **Analyse van of het onderzoek naar de oorzaken van de klacht**

De persoon die de klacht ontvangen heeft, heeft de verantwoordelijkheid deze te bezorgen aan zijn/haar lijnfunctie. Deze gaat op zijn beurt met de klacht naar het desbetreffende team (uitzondering voor de logistiek: zij gaan naar de directie).

Dit team analyseert de klacht op de volgende aspecten:

- de analyse van de feiten
- de omstandigheden waarin de feiten zich voordeden
- analyse van de mogelijke oorzaken
- gegrondheid van de klacht
- ernst van de klacht

De analyse geeft steeds aanleiding tot het formuleren van de te ondernemen stappen ten aanzien van enerzijds de persoon die de klacht formuleerde en anderzijds de vastgestelde tekortkoming. De analyse wordt neergeschreven op het formulier "analyse klacht".

### **Geven van feedback op een klacht**

De persoon die een klacht heeft geuit, krijgt steeds feedback aangaande zijn geformuleerde klacht. Dit gebeurt 14 dagen later dan de datum op het formulier "registratie klachten" door de meest aangewezen persoon uit het desbetreffende team.

De feedback is gebaseerd op het formulier "analyse van de klacht".

Indien de klacht ongegrond is, toont men op basis van de feiten en de gegevens van de analyse aan dat de klacht ongegrond is

Indien de klacht gegrond is, biedt men zijn verontschuldiging aan en gaat men over tot corrigerende maatregelen. Men treft de nodige maatregelen om te voorkomen dat de tekortkoming zich zou herhalen. De corrigerende maatregelen kunnen zijn:



- herstelling van de hulp- en/of dienstverlening
- het opnieuw en foutloos leveren van de hulp- en dienstverlening
- het aanpassen van het hulpverleningsplan
- het betalen van een schadeloosstelling
- een ondersteunend gesprek

### **Bewaren van klacht**

Men bevraagt de klant naar de tevredenheid over de uitgevoerde corrigerende maatregelen. De klacht wordt bewaard in een map op het bureau van de lijnfunctie en/of directie.

### **Beroep**

Indien men niet tevreden is over de uiteindelijke klachtenprocedure kan men steeds in beroep gaan bij de directie (089/730080) of de klachtendienst van Kind & Gezin op het telefoonnummer 02/ 533 14 14

# Kwaliteitshandboek CKG Molenberg



## Formulier "registratie klachten".

Datum:

.....

Naam:

.....

Klacht:

.....  
.....  
.....  
.....

Analyse van de feiten (de omstandigheden waarin de feiten zich voordeden):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Formulier "registratie klachten" ontvangen door:

.....

# Kwaliteitshandboek CKG Molenberg



Handtekening van de melder  
van de klacht

ontvanger

handtekening  
van de klacht

## Formulier "analyse klacht"

Datum:

.....

Team:

.....

Analyse klacht (de omstandigheden waarin de feiten zich voordeden, analyse van de mogelijke oorzaken, gegrondheid van de klacht, ernst van de klacht):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Onderzoeksconclusie (ongegrond/gegrond):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

# Kwaliteitshandboek CKG Molenberg



.....  
.....

Corrigerende maatregel:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

FeedbaCKGever:

.....

Datum                  waarop                  feedback                  werd                  gegeven:

.....

Handtekening van de melder

Handtekening  
feedbaCKGever van  
de klacht