



3 Kwaliteitsmanagementsysteem
3.2.6 De klachtenbehandeling

Auteur
Petra Van Deynze
Marieke Van Wildemeersch

November 2014
Maart 2015

Bestemming	Ouders Alle medewerkers
Doel	Het efficiënt en effectief afhandelen van een klacht. Zorgen voor betrokkenheid en participatie van gezinnen Een werkwijze omschrijven om klachten in te dienen en te behandelen. Deze werkwijze is voldoende laagdrempelig zodat het voor de ouders haalbaar is. De verschillende stappen om het doel te realiseren zijn duidelijk. Er bestaat duidelijkheid over wie wat doet en wanneer. Dit is ook gekend bij elke medewerker vanaf het moment van inscholing tot het einde van de loopbaan. De verantwoordelijke registreert het hele proces van ontvangst tot afsluiting van een klacht op een klachtenformulier. Het resultaat van een klachtenbehandeling wordt uitgedrukt in termen van gegrond, ongegrond of onduidelijk.
Toepassingsgebied	Wij beschouwen elke klacht als een leermoment. Op het moment dat een persoon zijn ontevredenheid uit, vraagt de ontvanger of deze behandeld moet worden als een klacht. In geval van een klacht start vanaf dit ogenblik de interne of externe klachtenprocedure, afhankelijk van het type.
Definitie	Een <u>klacht</u> is een uiting van ontevredenheid van een ouder over een aspect van de werking. Ze komt tot stand als het overleg tussen de ouder en de opvang de ontevredenheid niet weggenomen heeft. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geformuleerd worden <i>Interne klacht</i> Dit is een klacht van ouders, medewerkers en leden van de Raad van Bestuur. <i>Externe klacht</i> Dit is een klacht van Kind en Gezin, politie, overheid of andere derden. <u>Opmerking</u> een uiting van gedachten of waarneming <u>Suggestie</u> voorstel

Wat	Wie	Wanneer	Resultaat	Opmerking Hulpmiddelen
Ontvangst en registratie van een interne en externe klacht				
Bekendmaking				
Bekend maken aan ouders	Staf KB	Tijdens de rondleiding	Alle ouders krijgen bij het eerste contact de informatie	<i>Huishoudelijk regelement</i>
Bekend maken aan externen		Op elk moment	Externen kunnen de informatie in verband met het indienen van een klacht vinden op de website van Kind en Gezin	<i>Website Kind en Gezin Eigen website</i>
Ontvangen van een klacht				
	Ontvanger	Op elk moment	Elke ouder/externe kan op elk moment een klacht indienen. Dit kan telefonisch, via mail, per brief, tijdens een persoonlijk gesprek, ... Doorverwijzen naar een stafmedewerker	
Tijd maken voor de klager	Staf	Op elk moment	Luisteren naar verhaal van de klager. Nadien zoveel mogelijk gegevens noteren.	
Bezorgen van de klacht aan de leidinggevende	Staf	Onmiddellijk	Dit kan mondeling of schriftelijk. Indien de klacht mondeling werd geformuleerd, vult de leidinggevende de klachtenkaart in. Dit gebeurt in overleg met de ontvanger van de klacht.	<i>Klachtenkaart en klachtenboek</i>
Registratie van de klacht	LG	Onmiddellijk	De leidinggevende zorgt voor de nodige administratie	<i>Klachtenboek</i>
Onderzoek van de klacht				
Kaderen van de klacht	LG	Binnen de 2 werkdagen	Aan de hand van gegevens, eventueel na gesprek met derden, proberen de klacht te kaderen en ernst ervan in te schatten Overleg met betrokkenen, observaties, aanstellen deskundige, ...	
Nagaan of tegemoet kan gekomen worden aan de klacht Nagaan of de klacht gegrond, ongegrond of onduidelijk is	LG	Binnen de maand	Zorgen voor een efficiënte afhandeling Eventueel verbeterpunten formuleren (evaluatie)	
Gegronde klacht			Tekortkoming wordt bloot gelegd Er wordt een handelingsplan opgesteld met corrigerende	Schriftelijk

		Maximum 30 dagen na ontvangst van de klacht	maatregelen Uitvoering, opvolging en bijsturing van het handlingsplan Terugkoppeling naar de klager over het resultaat van het onderzoek en handlingsplan Afsluiten en klasseren van de klacht	Persoonlijk en schriftelijk
Ongegronde klacht		Maximum 30 dagen na ontvangst van de klacht	Terugkoppeling naar klager over het resultaat van het onderzoek Afsluiten en klasseren van de klacht Maatregelen eventueel nemen om ontevredenheid weg te werken	Persoonlijk en schriftelijk Verslag op <i>klachtenformulier</i>
Onduidelijke klacht		Maximum 30 dagen na ontvangst van de klacht	Terugkoppeling naar klager over het resultaat van het onderzoek Afsluiten en klasseren van de klacht Maatregelen nemen om onduidelijkheden weg te werken	Persoonlijk en schriftelijk Verslag op <i>klachtenformulier</i>
Communicatie naar klager				
	Staf	Binnen de 2 werkdagen	Ontvangstmelding: persoonlijk contact opnemen met de klager om de klacht te aanhoren, toelichting te vragen en procedure meet termijnen tot te lichten.	Kan in een persoonlijk gesprek, telefonisch, schriftelijk of per mail
	Staf	Binnen de 14 dagen na de ontvangst van de klacht	Informeer de klager over de status van zijn klacht	Kan in een persoonlijk gesprek, telefonisch, schriftelijk of per mail
	Staf	Maximum 1 maand na het indienen van de klacht	Klager informeren over de te ondernemen acties. Schriftelijk en mondeling terugkoppelen van het resultaat. Klacht afsluiten en klasseren in het klachtenboek De klager wordt schriftelijk op de hoogte gebracht	Op een constructieve manier een gesprek voeren. <i>Klachtenboek</i> De compromis/oplossing/doorverwijzing/opvolgdata schriftelijk meedelen.

Suggesties/opmerkingen

Wat	Wie	Wanneer	Resultaat	Opmerking <i>Hulpmiddelen</i>
Bij <u>ontvangst</u> goed onderscheiden of het over een klacht of opmerking/suggestie	Ontvanger	Bij ontvangst	Melding in ontvangst nemen Vragen of het dit dient opgenomen te worden als klacht?	<i>Zie definitie bovenaan</i>

gaat			Indien ja – start procedure klachtenbehandeling (zie boven) Indien neen Doorgeven aan stafmedewerker	
Verdere <u>behandeling</u>	Staf	Bij ontvangst	Registreer op het daartoe bestemde blad	<i>Deel van klachtenboek</i>
		Binnen de 2 werkdagen	Contact opnemen met de zender Luisteren naar de opmerking/suggestie en eventueel laten toelichten Geef informatie voer je oordeel om al dan niet verdere stappen te ondernemen Indien de interventie kan stoppen = einde procedure	
			Verder onderzoek en eventueel bespreken binnen de staf	
		Binnen de 7 werkdagen	Indien de procedure niet wordt gestopt Neem contact op met de zender en geef informatie over de concreet ondernomen stappen.	
			Verantwoordelijke beslist op welke manier hiermee wordt omgegaan (bijvoorbeeld: een mail met een pluim kan worden uitgeprint en getoond aan de leefgroep, een suggestie wordt meegenomen naar het teamoverleg, ...)	Afhankelijk van vervolgt traject meenemen
		Bij evaluatie	Opnemen in evaluatie en eventueel acties aan koppelen	<i>Zie (zelf)evaluatie</i>

Werkwijze

Elke medewerker is op de hoogte van zijn taak en verantwoordelijkheid in de klachtenprocedure via de werkinstructie “behandeling klachten, opmerkingen en suggesties”. Deze is opgenomen in de begeleidingsmap van elke medewerker. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker om de procedure te kennen en deze kennis te verbeteren.

Lage klaagdrempel

- In het huishoudelijk reglement beschrijven we waar mensen met hun klachten terecht kunnen en wat ermee gebeurt. Ouders ontvangen het huishoudelijk reglement bij inschrijving. Externen kunnen dit raadplegen op de website.
- De klachtenprocedure wordt mondeling toegelicht bij inschrijving.
- Dagelijkse bereikbaarheid van een verantwoordelijke als aanspreekpunt.
- Verschillende mogelijke kanalen om klachten te uiten: schriftelijk, email, telefonisch, persoonlijk gesprek.
- Open communicatie met een absolute voorkeur voor persoonlijk contact.

Jaarlijks *communiceert* de leidinggevende de resultaten van de klachtenbehandeling van het voorbije jaar op de teamvergadering in maart.

Het hele proces van ontvangst tot afsluiting van de klacht wordt *geregistreerd* door de verantwoordelijke op een klachtenformulier. Dit wordt in de opvanglocatie bewaard in het klachtenboek.

Er worden werkinstructiekaarten opgesteld voor de medewerkers en een meer specifieke voor de stafmedewerkers
We maken ook een korte procedure voor wat met opmerkingen/suggesties

Bron

Zie achtergrond informatie

Evaluatie

5 jaarlijks wordt de procedure uitvoerig besproken. Tussentijds houden we in het klachtenboek opmerkingen en te bespreken items chronologisch bij. Zo kunnen we de grondige bespreking om de 5 jaar staven met dit logboek. Indien het noodzakelijk is om vroeger aanpassingen door te voeren, wordt de behandeling van deze procedure vroeger op het agenda geplaatst.

De procedure wordt geëvalueerd door de leidinggevende en de staf en alle andere medewerkers.

Eventuele aanpassingen van de procedure worden goedgekeurd door: de organisator (de Raad van Bestuur)

Evaluatie instrumenten

1. Bevraging ouders
2. Bevraging teamleden
3. Teamvergaderingen
4. Zelfevaluatie

Evaluatiemethode

- Op basis van de verschillende stappen
 - Ontvangst en registratie van de klacht
 - Onderzoek van de klacht
 - Communicatie naar de klager
- Op basis van het aantal klachten op het registratieformulier
- Op basis van de doorlooptijd van de klachten
- Op basis van het aantal klachten die ons bereiken via Kind en Gezin

- Op basis van de ingevulde klachtenkaarten

Versiebeheer

Versiedatum	Aanleiding van aanpassing	Gewijzigde delen	Nieuwe datum
November 2014	Lerende netwerk Concreter – wie wat		Maart 2015