



# Klachtenprocedure

## Doel

De voorliggende procedure heeft als doel pleegzorgers, -gasten, en -kinderen of -jongeren, alsook ouders en medewerkers van Pleegzorg West-Vlaanderen te informeren over de trapsgewijze aanpak van een klacht vooreerst binnen Pleegzorg West-Vlaanderen, maar ook daarna op Vlaams niveau.

## Toepassingsgebied

De klachtenprocedure is van toepassing op een schriftelijke of elektronische klacht. Volgens het Klachtendecreet (1 juni 2001) is een klacht *“een manifeste uiting van ongenoegen over de dienstverlening die aan de cliënt verstrekt wordt.”*

Een klachtenprocedure start door schriftelijk of elektronisch een klacht aan de Algemeen Directeur van Pleegzorg West-Vlaanderen over te maken.

## Gaat het om een klacht?

Vooreerst dient er nagegaan te worden of het werkelijk neerkomt op een klacht, dan wel of het gaat om een ontevredenheid of een melding.

We spreken van een ontevredenheid wanneer dit op het niveau van het team met de gebruiker afgehandeld kan worden.

Meldingen die we niet volgens de klachtenprocedure behandelen, zijn:

- meldingen die terug te brengen zijn naar informatievragen;
- meldingen waarvan de identiteit en het adres van de klager niet bekend zijn;
- meldingen met betrekking tot de regelgevingen rondom pleegzorg;
- meldingen door een niet-gebruiker van een tekortkoming.

De ontvangen klacht die we niet als een klacht beschouwen maar als een ontevredenheid of melding registreren we toch samen met de ondernomen acties in het klachtenregister.

## Is de klacht ontvankelijk?

Een klacht kan pas behandeld worden als er een omschrijving wordt gegeven van de feiten waartegen ze gericht is. Indien de concrete feiten ontbreken in de klacht dienen deze eerst verder geëxploreerd te worden. Een klacht is ontvankelijk tenzij:

- deze buiten de bevoegdheid van Pleegzorg West-Vlaanderen valt;

- de klacht gaat over een geschil waarvoor een gerechtelijke procedure aangewezen is of reeds lopende is;
- de feiten waarover men klaagt dateren van meer dan één jaar geleden en deze tijdsspanne het onderzoek belemmert;
- de klacht recentelijk al eens onderzocht werd en er geen doorslaggevende nieuwe elementen zijn.

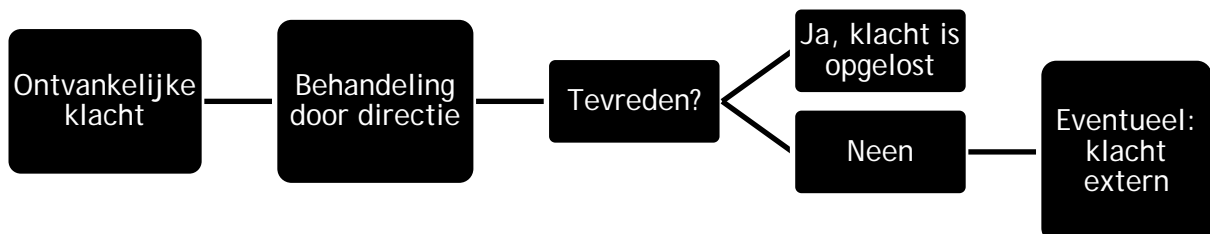
Een onontvankelijke klacht wordt niet onderzocht. De klager wordt zo goed mogelijk geholpen met informatie, advies of een gerichte doorverwijzing. De onontvankelijke klachten met vermelding van de ondernomen acties worden eveneens opgenomen in het klachtenregister.

## Volgorde voor het afhandelen van klachten

De klachtenprocedure kent een intern en een extern deel en is in die zin trapsgewijs opgebouwd.



## Klachtbehandeling door de directie van Pleegzorg West-Vlaanderen



De klager richt een klacht via een schriftelijk of elektronisch schrijven aan de Algemeen Directeur, Moorseelesteenweg 133, 8800 Roeselare of [klachten@pleegzorgwvl.be](mailto:klachten@pleegzorgwvl.be).

De Algemeen Directeur spreekt samen met de leden van het directieteam af welke twee directieleden de klacht behandelen. Dit zijn met voorkeur diegenen met weinig voorkennis over de concrete klacht, om belangenvermenging te vermijden. Bij klacht over de directie, wordt de Raad van Bestuur betrokken die kan beslissen de klacht te behandelen in plaats van de directie. Wie de klacht opneemt, noemen we hierna de klachtenbehandelaars.

Na ontvangst van de klacht wordt binnen de 14 kalenderdagen een ontvangstbrief aan de klager overgemaakt.

De klachtenbehandelaars starten een klachtendossier. In het klachtendossier zit de ontvangen klacht (met de omgekeerde aanmeldingsdatum en de initialen van de familienaam en de voornaam

van de klager als nummer), het klachtenformulier, de verstuurde ontvangstbrief en alle verdere correspondentie. Alles wordt in de map van klachten bijgehouden en beknopt genoteerd in het register met hetzelfde nummer.

Op het eerstvolgend directieteam wordt de klacht gemeld en gecodeerd in het verslag van het directieteam opgenomen.

In het onderzoek dat volgt door de klachtenbehandelaar(s) krijgen alle betrokkenen de kans om hun perspectief toe te lichten. Deze toelichting gebeurt binnen de 30 kalenderdagen na zenden van de ontvangstbrief.

Een schriftelijk antwoord op de klacht vertrekt vanuit de klachtenbehandelaar(s) naar de klager binnen de 45 kalenderdagen na zending van de ontvangstbrief. Het antwoord op de klacht wordt gemeld op het eerstvolgend directieteam en in het verslag opgenomen.

Bij het schriftelijk antwoord wordt een tevredenheidsbevraging bijgevoegd. De klager vragen we om de tevredenheidsbevraging in te vullen en terug te sturen. De klachtenbehandelaars nemen na ontvangst van de tevredenheidsbevraging opnieuw schriftelijk of elektronisch contact op met de klager om de klager te bedanken dat hij/zij de tevredenheidsbevraging heeft ingevuld. Op deze wijze weet de klager of de ingevulde tevredenheidsbevraging wel/niet goed is toegekomen.

Indien de klager ontevreden blijft over het resultaat van de interne klachtenprocedure, is er de mogelijkheid om een klacht te richten aan externen. Deze informatie wordt vermeld in het schriftelijk antwoord.

## Klacht over Pleegzorg West-Vlaanderen gericht aan externen



Is de klager niet tevreden met het resultaat van de interne klachtenprocedure binnen Pleegzorg West-Vlaanderen, dan kan hij/zij ook terecht bij de JO-lijn van het Agentschap Jongerenwelzijn (JO-lijn - Agentschap Jongerenwelzijn, Koning Albert II-laan 35 - bus 32, 1030 Brussel, tel.: 0800 900 33 of mail: [jo-lijn@jongerenwelzijn.be](mailto:jo-lijn@jongerenwelzijn.be)).

Deze externe dienst gaat na of binnenkomende klachten over de voorzieningen gereguleerd door de agentschappen reeds door de voorzieningen zelf behandeld werden. De procedure over de klachten binnen deze dienst is bij hen zelf op te vragen of op de websites terug te vinden.