

 SAMENLEVINGSOPBOUW RIMO Limburg	DEEL 3: KWALITEITSSYSTEEM
	3.4. Procedure om grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers te vermijden en ermee om te gaan
KWALITEITSHANDBOEK	Laatst gewijzigd op: 17 november 2015 Goedgekeurd op de RvB van: 17 november 2015

1. OMSCHRIJVING

RIMO Limburg heeft een procedure én centraal meldpunt opgezet voor grensoverschrijdend gedrag. Dit is een procedure voor de preventie van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers⁹, alsook voor de detectie van en het gepast reageren op dat grensoverschrijdend gedrag, inclusief registratiesysteem.

2. TOEPASSINGSGBIED

2.1. GRENDOERSCHRIJDEND GEDRAG

Als mensen met elkaar omgaan, samenwerken of zelfs maar vluchtig in contact komen, bestaat het risico op ongepast gedrag.

Grensoverschrijdend gedrag is een ruim begrip: het geeft weer dat het gaat om 'ongewenst gedrag' of 'ongewenste omgangsvormen', en verwijst ook naar de beleving van het 'slachtoffer'. Het gaat om het niet respecteren van een persoonlijke grens. Die is per definitie voor iedereen anders, ze is subjectief en ook afhankelijk van de context. Een kus of schouderklop als begroeting is te waarderen in familieverband maar daarom nog niet in andere contexten.

Grensoverschrijdend gedrag vereist dus duidelijke communicatie, waarin grenzen van in het begin expliciet worden gemaakt. We zijn dus op zoek naar een duidelijke omkadering van de omgang ten aanzien van gebruikers.

De vlag '**grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers**' dekt drie verschillende ladingen:

- **Geweld** is elke feitelijkheid waarbij een gebruiker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.
- **Pesterijen** verwijzen naar vernederend, vijandig of intimiderend gedrag, gericht op steeds dezelfde gebruiker, dat vaak voorkomt, langdurig plaatsvindt en waartegen de gebruiker, die hiervan het doelwit is, zich moeilijk kan verweren.

⁹ Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van medewerkers is gevat in het arbeidsreglement.

- Ongewenst seksueel gedrag omvat elke vorm van verbaal, niet-verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard waarvan degene die zich er schuldig aan maakt, weet of zou moeten weten dat het afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen.

2.2. GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG T.A.V. DE GEBRUIKER

Voor alle duidelijkheid: de procedure zal alle vormen van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruiker moeten omvatten en niet enkel het ongepaste gedrag van medewerkers ten aanzien van gebruikers, maar ook gebruikers onder mekaar.

Ook in de thuissituatie of in andere contexten kunnen gebruikers blootgesteld zijn aan grensoverschrijdend gedrag. Om te vermijden dat ook die situaties, buiten de context van onze werking, gevat moeten worden door de procedure, beperken we de definitie tot **grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruiker binnen de context van de werking**. Dus, enkel op momenten dat er een aanbod vanuit Samenlevingsopbouw voor de doelgroep toegankelijk is en de persoon in kwestie gebruik maakt van dat aanbod, geldt de procedure.

Wanneer grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van doelgroepleden gesteld wordt buiten de context van de werking, treden de wettelijke verplichtingen in werking.

2.3. DE VERANTWOORDELIJKE

De verantwoordelijke is de professionele medewerker, die verantwoordelijkheid draagt voor de activiteit waar het grensoverschrijdend gedrag heeft plaatsgevonden en/of de direct leidinggevende.

Bij grensoverschrijdend gedrag in een machtsrelatie ten aanzien van de gebruiker treedt de direct leidinggevende op als verantwoordelijke.

3. PROCEDURE

3.1. PREVENTIE EN DETECTIE

Medewerkers weten wat grensoverschrijdend gedrag is en kennen de visie van de organisatie hierop en zijn op de hoogte van de procedure grensoverschrijdend gedrag. Ze zijn alert voor signalen met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag.

- Er is een visie en procedure rond grensoverschrijdend gedrag ;
- Opnemen bij introductiebeleid bij indiensttreding ;
- Opnemen in personeelsgids ;
- Opnemen in afsprakennota of informatieplicht ten aanzien van stagiairs en vrijwilligers ;
- Er is een vertrouwenspersoon beschikbaar.

Gebruikers weten dat ze een klacht kunnen indienen wanneer ze geconfronteerd worden met grensoverschrijdend gedrag.

- Er is een visie en procedure rond grensoverschrijdend gedrag ;
- De procedure grensoverschrijdend gedrag is gekoppeld aan de klachtenprocedure: meldingen zijn eenvormig ;
- Opnemen in huishoudelijk reglement van plaatselijke werkingen, indien van toepassing.

3.2. GEPAST REAGEREN

Medewerkers reageren gepast op grensoverschrijdend gedrag, zoals voorgeschreven in de procedure.

Er zijn drie scenario's mogelijk waarin een reactie op zijn plaats is:

- Gepast reageren bij grensoverschrijdend gedrag in een crisismoment ;
- Gepast reageren bij chronisch grensoverschrijdend gedrag ;
- Gepast reageren bij vermoeden van grensoverschrijdend gedrag.

Er is een eenvormige procedure voor de drie scenario's (zie verder onder 3.2.1. Reguliere procedure). Er zijn evenwel een aantal bijzonderheden toe te voegen wanneer het grensoverschrijdend gedrag wordt gesteld door een medewerker t.o.v. een gebruiker.

3.2.1. Reguliere procedure

- » Specifiek voor crisismoment: De aanwezige medewerker grijpt onmiddellijk in door de dader te verwijderen uit de groep en/of andere maatregelen¹⁰ te treffen en voorziet in onmiddellijke bijstand van het slachtoffer.

Handvaten

- De medewerker doet wat volgens zijn inschatting/mogelijkheden op het moment noodzakelijk is.
- De medewerker zorgt ervoor dat het slachtoffer opgevangen wordt en zijn ervaringen/gevoelens kan delen.
- In functie van de ernst van het probleem en van de situatie van de dader kan de medewerker overwegen om politie of gerecht in te schakelen. De medewerker verwittigt ook zijn direct leidinggevende.
- Vrijwilligers en stagiairs proberen de situatie tijdelijk te ontmijnen en halen zo snel mogelijk hun verantwoordelijke die verdere stappen onderneemt.
- De professionele medewerker zorgt voor een goede interne communicatie naar vrijwilligers en stagiairs over de maatregelen (vb. dader wordt geweerd uit de werking). Hij let hierbij erop enkel informatie "need to know" te communiceren.

- » Specifiek voor vermoeden: Na vaststelling of kennisname van het vermoeden volgt er een afzonderlijk gesprek door de verantwoordelijke met het slachtoffer en dader om duidelijkheid te scheppen over de gegrondheid van het vermoeden.

Handvaten

- De verantwoordelijke maakt mogelijk grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar. Het kan zijn dat het slachtoffer daarover niet durft te communiceren en met zijn gevoel alleen staat. Voor zo iemand is het een hele opluchting dat iemand dat gesprek met hem durft aan te gaan en het bespreekbaar maakt.
- De verantwoordelijke is voorzichtig in de benadering, want het is nog niet zeker of er effectief sprake is van grensoverschrijdend gedrag. Hij toetst af of het slachtoffer dit ook zo ziet en bespreekt wat er in dat geval zou kunnen ondernomen worden. De verantwoordelijke bespreekt ook de consequenties wanneer er niet opgetreden wordt tegen grensoverschrijdend gedrag.
- De verantwoordelijke legt de dader uit dat zijn gedrag mogelijk grensoverschrijdend is. Hij vraagt de veroorzaker hoe hij dit ziet en hoe hij daarmee denkt om te gaan. De verantwoordelijke verwijst ook naar de waarden van het RIMO Limburg. Dit alles hoeft niet in dreigende taal te zijn, maar eerder als context bij de manier hoe RIMO Limburg omgaat met grensoverschrijdend gedrag.
- De verantwoordelijke let ervoor op de dader vooraf niet te beschuldigen. Zeker wanneer er door de dader vooraf geen feiten zijn begaan die het vermoeden kunnen versterken.

- **Na de vaststelling of melding volgt er een gesprek met het slachtoffer door de verantwoordelijke.**

Handvaten

¹⁰ Tal van maatregelen zijn denkbaar bij effectief grensoverschrijdend gedrag: non-actief zetten vrijwilligers, weigeren dader als deelnemer, verplaatsing medewerker, doorverwijzing hulpverlening, juridische procedure, ...

- De verantwoordelijke zorgt ervoor dat het slachtoffer zijn ervaringen/gevoelens kan delen.
 - De verantwoordelijke evalueert de impact die dit voorval op het slachtoffer heeft en bespreekt samen met hem of het slachtoffer verdere bijstand nodig heeft. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan het noodzakelijk zijn dat het slachtoffer ook na de activiteit opgevangen wordt, in het instituut of bij hem thuis.
- **Eventuele inschakeling van de interne vertrouwenspersoon¹¹.**
Handvaten
 - De vertrouwenspersoon helpt de medewerker om te gaan met het ongewenste gedrag. Naast een luisterend oor biedt hij ondersteuning bij het bespreekbaar maken van het probleem van grensoverschrijdend gedrag. Alles wat besproken wordt, valt onder het beroepsgeheim en is vertrouwelijk.
 - **Het incident wordt geregistreerd op het registratieformulier (zie verder).**
 - **De verantwoordelijke grijpt in door gepaste maatregelen te treffen ten aanzien van de dader en het slachtoffer.**
Handvaten
 - Hij bespreekt met de dader de nodige maatregelen die zullen genomen worden op korte en/of lange termijn.
 - De medewerker verwijst naar de waarden van het RIMO Limburg.
 - De medewerker ziet erop toe dat de maatregelen nageleefd worden door de dader.
 - De medewerker legt aan het slachtoffer uit wat er met de dader is afgesproken.
 - Zij bekijken samen hoe het slachtoffer de verdere contacten met de dader ziet. De medewerker zorgt ervoor dat hij zicht krijgt op de wensen van het slachtoffer en bespreekt die vervolgens met de dader.
 - Wanneer de feiten van die aard waren dat de dader uitgesloten werd uit de activiteit, kan de medewerker samen overwegen of een confrontatie tussen slachtoffer en dader toch zinvol is.
 - De medewerker bespreekt verdere mogelijke vormen van bijstand.
 - De professionele medewerker zorgt voor een goede interne communicatie naar vrijwilligers en stagiairs over de maatregelen (vb. dader wordt geweerd uit de werking). Hij let hierbij erop enkel informatie “need to know” te communiceren.
 - **Het incident wordt besproken met de direct leidinggevende met het oog op de evaluatie en eventuele bijsturing van de genomen maatregelen.**
Handvaten
 - Bij elke bespreking bekijken de betrokkenen of algemene preventieve maatregelen vanuit RIMO Limburg aangewezen zijn. De direct leidinggevende neemt dit verder op.
 - **Nazorg is gegarandeerd (zie verder).**

3.2.2. Gepast reageren bij effectief grensoverschrijdend gedrag van een medewerker in een machtsrelatie ten opzichte van een gebruiker.

- » Specifiek voor crisismoment: De verantwoordelijke¹² grijpt onmiddellijk in door de dader te verwijderen uit de groep en/of andere maatregelen te treffen en voorziet in onmiddellijke bijstand voor het slachtoffer.

Handvaten

- De verantwoordelijke doet wat volgens zijn inschatting/mogelijkheden op het moment noodzakelijk is.
- De verantwoordelijke zorgt ervoor dat het slachtoffer opgevangen wordt en zijn ervaringen/gevoelens kan delen.

¹¹ Het kan voor een slachtoffer lastig zijn open over de problemen te praten. Een vertrouwenspersoon verlaagt de drempel voor het aankaarten van problemen. Deze deskundige is onafhankelijk en kijkt daardoor met een open blik naar de situatie. Deze vertrouwenspersoon kan iemand zijn binnen de organisatie, die hiertoe is opgeleid, kan een persoon zijn van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk of kan een andere persoon zijn, die over de nodige vaardigheden beschikt.

¹² Zie definitie verantwoordelijke

- In functie van de ernst van het probleem en van de situatie van de dader kan de verantwoordelijke overwegen om politie of gerecht in te schakelen. De professionele medewerker verwittigt ook zijn direct leidinggevende.
 - De professionele medewerker zorgt voor een goede interne communicatie naar vrijwilligers en stagiairs over de maatregelen (vb. dader wordt geweerd uit de werking). Hij let hierbij erop enkel informatie “need to know” te communiceren.
 - Indien de professionele medewerker grensoverschrijdend gedrag vertoont, proberen vrijwilligers en/of stagiairs de situatie tijdelijk te ontmijnen en halen zo snel mogelijk de direct leidinggevende van de professionele medewerker erbij die dit verder opvolgt.
- **Na de vaststelling of melding volgt er een gesprek met het slachtoffer.**
Handvaten
 - De verantwoordelijke evalueert de impact die dit voorval op het slachtoffer heeft en bespreekt samen met hem of het slachtoffer verdere bijstand nodig heeft. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan het noodzakelijk zijn dat het slachtoffer ook na de activiteit opgevangen wordt, in de instituut of bij hem thuis.
 - **De verantwoordelijke licht de procedure toe aan het slachtoffer. Inschakeling van de interne vertrouwenspersoon (of inschakeling van de externe vertrouwenspersoon wanneer het slachtoffer dit wenst of wanneer de interne procedure niet mogelijk is door de positie van de dader).**
 - **De vertrouwenspersoon stelt een onderzoek in, maakt verslag op en adviseert de organisatie¹³.**
 - **Het incident wordt geregistreerd op het registratieformulier (zie verder).**
 - **Nazorg is gegarandeerd (zie verder).**
 - » Specifiek wanneer een professionele medewerker betrokken is:
 - De werkgever grijpt in door gepaste maatregelen te treffen ten aanzien van de dader en het slachtoffer.
 - Wanneer de dader een professionele medewerker is, wordt dit gemeld aan het bestuur van de organisatie.
 - Grensoverschrijdend gedrag van professionele medewerkers ten aanzien van gebruikers wordt op een geanonimiseerde wijze gemeld aan het centraal sectoraal meldpunt.

3.3. REGISTRATIE

Onmiddellijk na de melding en op basis van een gesprek met het slachtoffer gebeurt de registratie van het grensoverschrijdend gedrag op het registratieformulier. De betrokken verantwoordelijke of de vertrouwenspersoon vult dit formulier in.

Het registratieformulier omvat een verklaring met de beschrijving van de feiten van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruiker, samen met de data van de feiten. Ook de te nemen maatregelen worden opgenomen. Opgelet: de registratie is geanonimiseerd.

Het register van feiten van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruiker wordt bijgehouden door de interne vertrouwenspersoon.

¹³ De afspraken over ‘pesten, ongewenst seksueel gedrag en geweldsdaden op het werk’ uit het arbeidsreglement treden hier in werking.

Grensoverschrijdend gedrag van professionele medewerkers van het instituut ten aanzien van gebruikers wordt onmiddellijk op een geanonimiseerde wijze gemeld aan het centraal sectoraal meldpunt bij Samenlevingsopbouw Vlaanderen. Dit meldpunt brengt de administratie van de Vlaamse overheid op de hoogte.

3.4. NAZORG

Een goede nazorg is het sluitstuk van de procedure grensoverschrijdend gedrag. Het belang van het slachtoffer staat hierin centraal.

Daarnaast is het van belang om op regelmatige tijdstippen de procedure te evalueren en eventueel bij te sturen.

3.5. MELDING

Instituten zijn verplicht om grensoverschrijdend gedrag van professionele medewerkers ten aanzien van hun gebruikers onmiddellijk te melden aan het centraal sectoraal meldpunt. Dit meldpunt brengt de afdeling Welzijn en Samenleving op de hoogte (gegevens contactpersoon te verkrijgen via algemeen directeur of via Samenlevingsopbouw Vlaanderen). De melding ten aanzien van de afdeling Welzijn en Samenleving gebeurt per e-mail, en dit onmiddellijk nadat het sectoraal meldpunt op de hoogte is van de feiten.

4. VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Elke medewerker van RIMO Limburg (met uitzondering van secretariaatsmedewerkers en logistieke medewerkers) kent het bestaan van deze procedure en past ze toe. Vrijwilligers en stagiairs overleggen zo snel mogelijk met hun direct leidinggevende, zeker indien er maatregelen moeten genomen worden of afspraken moeten vastgelegd worden. De direct leidinggevende bepaalt dan tot waar de bevoegdheid van de vrijwilliger of stagiair gaat in deze procedure.

De algemeen directeur (eventueel via delegatie) van RIMO Limburg zorgt ervoor dat de procedure binnen de werking gekend is, duidt (intern of extern) een beschikbare vertrouwenspersoon aan en let op een correcte en tijdige melding aan het centraal sectoraal meldpunt.

Het centraal sectoraal meldpunt zorgt voor een tijdige melding aan de afdeling Welzijn en Samenleving.

De vertrouwenspersoon (indien betrokken in de procedure) zorgt voor een correct verloop van de procedure.

RIMO Limburg zorgt, eventueel in samenwerking met Samenlevingsopbouw Vlaanderen, voor de versterking van de vaardigheden van de medewerkers m.b.t. het omgaan met grensoverschrijdend gedrag.

5. AANVERWANTE DOCUMENTEN EN PROCEDURES

- Gedragscode
- Werkwijze bij gevaar voor schade aan de integriteit van gebruikers en derden
- Klachtenprocedure

6. REGISTRATIE

- Registratieformulier
- Verslag van de vertrouwenspersoon (indien van toepassing)
- Meldingen aan het sectoraal meldpunt
- Klachtenregistratieformulier

 SAMENLEVINGSOPBOUW RIMO Limburg	DEEL 3: KWALITEITSSYSTEEM
	3.5. Procedure voor klachtenbehandeling en klachtenregistratie
KWALITEITSHANDBOEK	Laatst gewijzigd op: 17 november 2015 Goedgekeurd op de RvB van: 17 november 2015

1. OMSCHRIJVING

De klachtenbehandelingsprocedure beschrijft de wijze waarop gebruikers **formele klachten** kunnen indienen en hoe RIMO Limburg ze behandelt en registreert.

Het doel van de klachtenbehandelingsprocedure is om de verstoorde relatie met de gebruiker te herstellen. Het is belangrijk dat de gebruiker weet dat hij klachten kan neerleggen bij een van de professionele medewerkers van RIMO Limburg.

We willen de gebruiker de mogelijkheid geven op een eenvoudige manier formele klachten te formuleren en vervolgens RIMO Limburg deze op een transparante en doortastende manier te laten behandelen.

Ongenoegen en ontevredenheid van gebruikers vormen een belangrijk element om de kwaliteit van de werking te toetsen en verbeteren. Professionele medewerkers zullen daarom gebruikers actief aanzetten tot het uiten en expliciteren van die ontevredenheid. Ze zoeken actief met hen naar mogelijkheden om het probleem op te lossen.

2. TOEPASSINGSGBIED

De klachtenbehandelingsprocedure is van toepassing op de behandeling en de afhandeling van alle formele klachten van de gebruikers van RIMO Limburg.

Informeel klachten (suggesties, signalen en opmerkingen) zijn geen voorwerp van de klachtenprocedure en zullen niet geregistreerd worden. We geven hieraan opvolging in de werkwijzen over kernprocessen en zelfevaluatie.

Wanneer de gebruiker klachten heeft, probeert hij via rechtstreeks contact met de betrokkene(n) en/of samen met een professionele medewerker van RIMO Limburg tot een oplossing te komen. Enkel wanneer de gebruiker oordeelt dat de oplossingen om één of andere reden ontoereikend zijn, heeft de gebruiker de mogelijkheid om een officiële klachtenprocedure starten.

Voor grensoverschrijdend gedrag is een aparte procedure voorzien.

Wanneer de procedure verwijst naar de wetgeving, is dit bedoeld als toelichting. De bepalingen uit de wet zijn de enige rechtsgeldende.

3. DEFINITIES

3.1. DEFINITIE KLACHT

Wanneer een aspect van de dienstverlening van RIMO Limburg niet (geheel) beantwoordt aan de verwachtingen van de gebruiker ontstaat ongenoegen of ontevredenheid. Elke uiting van dit ongenoegen of van deze ontevredenheid is een **klacht**.

Een **formele klacht** is de manifeste, schriftelijke uiting van de verwachtingen van de gebruiker, waar RIMO Limburg met haar dienstverlening niet aan voldoet. Het feit van de klacht, de tijd en plaats waar het zich voordeed, kunnen duidelijk omschreven worden. Een formele klacht is onderwerp van deze klachtenprocedure.

De klacht kan individueel van aard zijn, maar ook een groep of organisatie kan een klacht indienen. Een groep of organisatie kan een individuele gebruiker vertegenwoordigen, maar de gebruiker kan niet anoniem blijven.

3.2. ONTVANKELIJKHEID VAN EEN KLACHT

Niet elke formele klacht is ontvankelijk. Er zijn een aantal minimumvoorwaarden:

- Een klacht handelt over de dienstverlening van RIMO Limburg. Het gaat dus niet over klachten binnen de gebruikersgroep (ruzies, conflicten, asociaal gedrag etc.) of over conflicten met de probleemoplossende instanties of partnerorganisaties;
- De inhoud van de klacht is steeds aantoonbaar.
- Een klacht geeft de precieze omschrijving van het product, de dienst of de prestatie waarop deze betrekking heeft.
- Een klacht over eenzelfde product of dienst kan nooit door dezelfde persoon tweemaal worden ingediend;
- Een klacht is schriftelijk en gedateerd. In geval van mondelinge klacht noteert de professionele medewerker de gegevens op het klachtenregistratieformulier en overloopt met de betrokken gebruiker de correctheid van de registratie;
- Een klacht kan niet anoniem geformuleerd worden of over een anonieme gebruiker gaan, want ze moet geregistreerd, opgevolgd en teruggekoppeld kunnen worden;
- Een klacht is ten laatste 1 maand na de feiten ingediend;
- Een klacht is nog niet aanhangig gemaakt bij een rechtbank.

3.3. VERANTWOORDELIJKE KLACHTENBEHANDELING

De algemeen directeur van RIMO Limburg is verantwoordelijke voor de klachtenbehandeling. Hij kan deze verantwoordelijkheid geheel of gedeeltelijk delegeren naar een andere professionele medewerker (in deze procedure “verantwoordelijke” genoemd). In alle communicatie over de klachtenprocedure staan de namen en contactgegevens van de verantwoordelijken duidelijk vermeld.

4. PROCEDURE

Enkele uitgangspunten:

- Verschillende kanalen informeren de gebruikers over de klachtenprocedure (hoe een klacht kan ingediend worden en bij wie, de mogelijke ondersteuning die de gebruiker kan genieten, ontvankelijkheid van een klacht, de timing voor het indienen van een klacht, de verdere afloop van de procedure etc.).
- Al wie er om vraagt, krijgt de informatie over de klachtenprocedure persoonlijk bezorgd.
- Alle communicatie zal steeds gebeuren in een duidelijk en helder taalgebruik.
- Aan elke gegronde formele klacht verbindt RIMO Limburg corrigerende maatregelen om te voorkomen dat de vastgestelde tekortkoming zich zou herhalen.

HET STAPPENPLAN:

4.1. ONTVANGEN VAN EEN KLACHT

Stap 1

De gebruiker kan op elk gewenst moment ofwel mondeling, schriftelijk of telefonisch een klacht formuleren. Hij mag zich daarvoor laten bijstaan door derden. Hij kan zich met de klacht richten tot elke professionele medewerker van RIMO Limburg die vervolgens kan optreden als ontvanger van een klacht.

Als de ontvanger vaststelt dat de klacht betrekking heeft op grensoverschrijdend gedrag, treedt de procedure grensoverschrijdend gedrag in werking en eindigt de klachtenprocedure.

De ontvanger zal navragen of en in hoeverre de gebruiker voorafgaand aan de klacht zelf pogingen heeft ondernomen om via rechtstreeks contact met de betrokkene(n) tot oplossingen te komen. Indien dit niet gebeurde zal de ontvanger de gebruiker daartoe aanmoedigen en –indien nodig- hem daarin begeleiden.

Indien men niet tot een bevredigende oplossing is kunnen komen, kan de gebruiker de officiële klachtenprocedure toch nog opstarten.

De gebruiker vult vervolgens het klachtenregistratieformulier in, maar kan zich -indien gewenst- ook laten bijstaan door een professionele medewerker van RIMO Limburg.

Bij voorkeur worden klachten rechtstreeks gericht aan de algemeen directeur. Indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur van RIMO Limburg, of bij diens afwezigheid, wordt de klacht rechtstreeks gericht aan de voorzitter van de raad van bestuur van RIMO Limburg.

Schriftelijke klachten worden ingediend bij:

RIMO Limburg
t.a.v. de algemeen directeur / de voorzitter
Marktplein9/21
3550 Heusden-Zolder
of via
stef.vandebroek@rimo.be
of via
(011) 22 21 96

Stap 2

De ontvanger van de klacht zorgt voor de correcte invulling van het klachtenregistratieformulier. In geval van mondelinge klacht noteert de ontvanger de gegevens op het klachtenregistratieformulier en overloopt met de betrokken gebruiker de correctheid van de registratie.

Indien de gebruiker akkoord gaat met de inhoud ervan, ondertekent hij het ingevulde klachtenregistratieformulier en ontvangt een kopie van deel 1 van het registratieformulier.

Het klachtenregistratieformulier wordt ten laatste vijf werkdagen na de ondertekening ervan aan de verantwoordelijke doorgegeven voor opvolging. Indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur, neemt de voorzitter in de volgende stappen de taken van de verantwoordelijke op. Indien de klacht betrekking heeft op de verantwoordelijke voor de klachtenbehandeling zelf, neemt de algemeen directeur de verantwoordelijkheid over de procedure voor die klacht op zich.

4.2. ANALYSE VAN DE KLACHT

Stap 3

De verantwoordelijke van de klachtenbehandeling bepaalt de ontvankelijkheid van de klacht op basis van de formele vormvereisten (zie boven).

De beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht wordt door de verantwoordelijke schriftelijk en binnen de 15 werkdagen teruggekoppeld naar de gebruiker.

De gebruiker ontvangt een standaardbrief met volgende inhoud:

- de goede ontvangst van de klacht;
- de opname binnen de klachtenprocedure;
- een begrijpelijke uitleg over de behandeling van de klacht binnen de klachtenprocedure;
- tegen welke termijn de gebruiker antwoord mag verwachten;
- een kopie van het registratieformulier ter toetsing (indien de ontvanger dit heeft ingevuld).

Bij niet ontvankelijkheid van de klacht wordt de motivering toegelicht en eindigt de procedure bij stap 3.

Bij ontvankelijkheid van de klacht wordt verder gegaan met stap 4 e.v.

Stap 4

De verantwoordelijke bepaalt zelf hoe hij gegevens verzamelt om de ernst van de klacht te bepalen en om zicht te krijgen op de volledige context van de klacht. Hij kan hiervoor de verschillende partijen consulteren, die betrokkenen waren bij het probleem: bv. de ontvanger van de klacht, de medewerker waarop de klacht betrekking heeft, één of meerdere medewerkers die al dan niet betrokken waren bij de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft, e.a.

Hij toetst de klacht eveneens aan de visie, de beleidslijnen en werkingsprincipes van RIMO Limburg. Op basis daarvan bepaalt de verantwoordelijke of de klacht gegrond is en verdere acties nodig zijn (indien ongegrond: onmiddellijk naar stap 6).

Stap 5

Indien de klacht gegrond is, werkt de verantwoordelijke een oplossing uit en stelt maatregelen voor om herhaling van de klacht te voorkomen. Dit gebeurt in samenspraak met de medewerker(s) die rechtstreeks betrokken waren bij de dienstverlening die aanleiding hebben gegeven tot de klacht en/of die betrokken zullen zijn bij de voorgestelde oplossingen en maatregelen. De verantwoordelijke kan ook opteren om de betrokken gebruiker te betrekken bij de uitwerking van mogelijke oplossingen.

De algemeen directeur van RIMO Limburg stelt het Dagelijks Bestuur¹⁴ op de eerstvolgende vergadering in kennis van de klacht en de genomen maatregelen.

4.3. TERUGKOPPELING NAAR DE KLAGER

Stap 6

De analyse van de klacht leidt tot het formuleren van een antwoord naar de betrokken gebruiker.

Dit antwoord omvat volgende onderdelen:

- Indien de klacht ongegrond is, worden de argumenten vermeld;
- Indien de klacht gegrond is:
 - de genomen maatregelen/oplossingen (incl. argumentatie) en –waar mogelijk- de termijnen voor de uitvoering van deze maatregelen en verantwoordelijkheden.
 - wanneer de verantwoordelijke opnieuw contact zal opnemen met de gebruiker om na te gaan of de genomen maatregelen een positief effect hebben op de gestelde problemen;
 - de mogelijkheid voor de klager om feedback te geven over het verloop en de inhoud van de klachtenbehandeling, gericht aan de verantwoordelijke;
 - hoe de klachtenprocedure zal afgesloten worden;
 - eventuele beroepsmogelijkheid.

De verantwoordelijke bezorgt dit antwoord ten laatste 30 werkdagen na de melding van de ontvankelijkheid schriftelijk aan de gebruiker. Indien gewenst kan dit antwoord mondeling worden toegelicht.

Wanneer de gebruiker reageert op het eindresultaat van de klachtenbehandeling, neemt de verantwoordelijke dit op het klachtenregistratieformulier en houdt hier zoveel mogelijk rekening mee om het vertrouwen tussen gebruiker en RIMO Limburg te herstellen.

4.4. AFSLUITEN VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Stap 7

De verantwoordelijke bezorgt het volledig ingevuld en aangevuld klachtenregistratieformulier aan de medewerker die belast is met kwaliteitszorg en/of aan de algemeen directeur, die het klachtendossier op volledigheid controleert en ordent binnen de klachtenbank.

Alle klachten worden gebundeld in een apart klachtenregister.

De verantwoordelijke gaat één keer per jaar na of de genomen maatregelen nageleefd worden. Hij gaat ook na of er structurele tekortkomingen naar boven komen uit de verschillende klachten. Deze

¹⁴ Indien de voorzitter de verantwoordelijke is, bespreekt hij de klacht op de eerstvolgende Raad van Bestuur, in afwezigheid van de algemeen directeur.

analyse en het klachtenregister zijn onderdeel van de geplande interne besprekingen ter verbetering van de kwaliteit van de werking (cf. zelfevaluatie).

De algemeen directeur agendeert het klachtenregister minstens één keer per jaar op bestuursniveau. Het verslag van die bespreking wordt bij het register gevoegd.

4.5. BEROEPSPROCEDURE

Stap 8

Als de betrokken gebruiker zich niet kan vinden in de geboden oplossing m.b.t. zijn klacht, kan hij beroep aantekenen bij de Vlaamse overheid, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Afdeling Samenleven.

5. VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Elke medewerker van RIMO Limburg kent het bestaan van deze procedure en past ze toe.

De algemeen directeur van RIMO Limburg:

- is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling. Hij kan deze verantwoordelijkheid geheel of deels delegeren naar een andere professionele medewerker, in deze procedure “verantwoordelijke” genoemd. In alle communicatie over de klachtenprocedure staan de namen en contactgegevens van de verantwoordelijken duidelijk vermeld;
- garandeert de kennis van de klachtenprocedure bij elke medewerker;
- ziet toe op een correcte en stipte afhandeling van de klachtenprocedure;
- beheert de klachtenregistratie;
- is verantwoordelijk voor de agendering van de klachtenformulieren op bestuursniveau;
- zorgt voor een periodieke analyse van alle verwerkte klachtenprocedures in het kader van de evaluatie en verbetering van het kwaliteitsbeleid.
- is verantwoordelijk voor de opvolging en de archivering van de klacht.

Indien een klacht is gericht aan de voorzitter en betrekking heeft op de algemeen directeur, neemt de voorzitter de taken van de verantwoordelijke op in de volgende stappen.

De Raad van Bestuur is bevoegd voor de evaluatie en bijsturing van deze procedure van klachtenbehandeling.

6. AANVERWANTE DOCUMENTEN EN PROCEDURES

- Klachtenregistratieformulier
- Communicatiedragers over de klachtenbehandelingsprocedure
- Stroomdiagram
- Schema: timing procedure klachtenbehandeling
- Procedure grensoverschrijdend gedrag
- Werkwijze over kernprocessen en zelfevaluatie

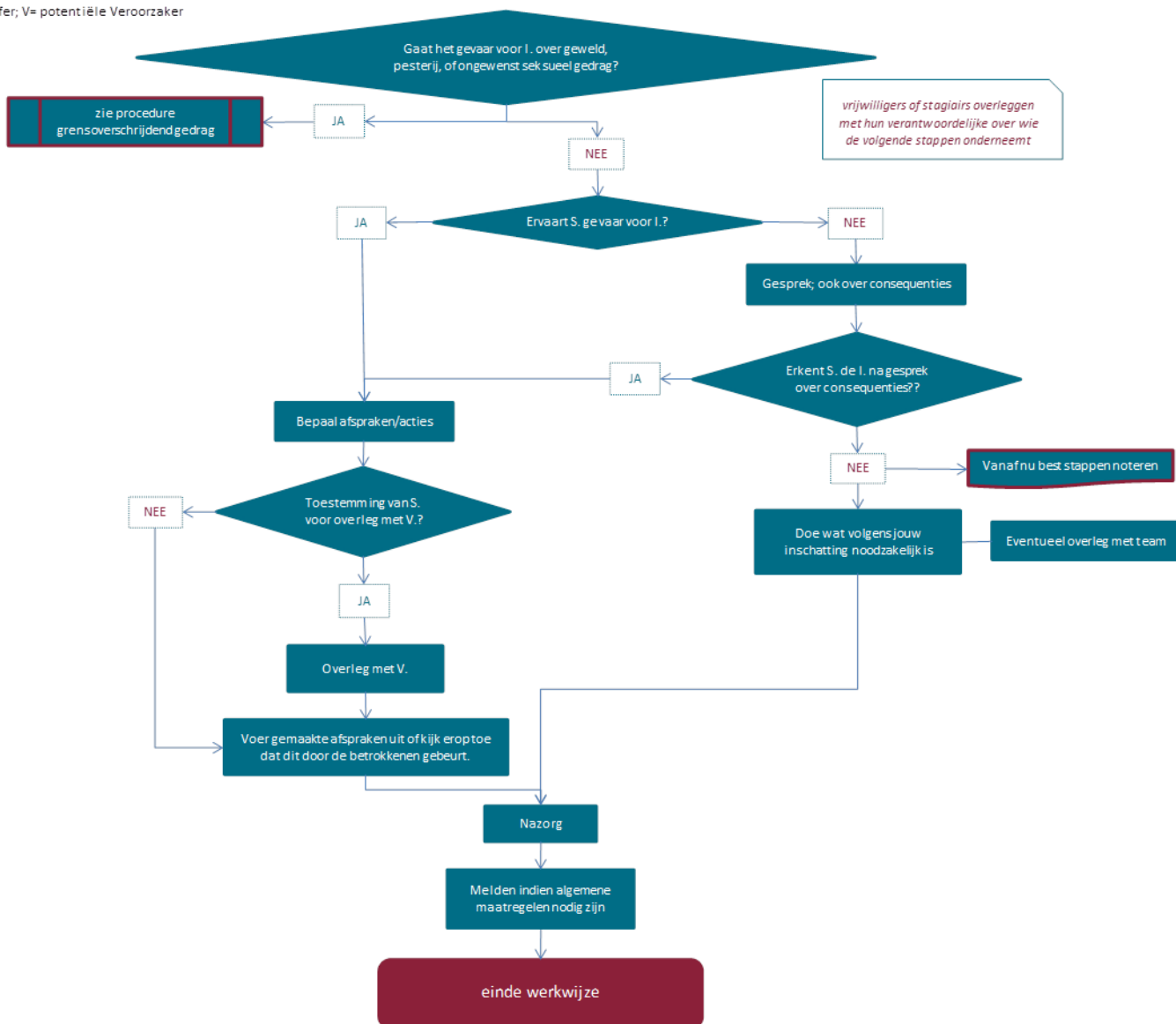
7. REGISTRATIE

- Klachtendossier incl. klachtenregistratieformulier
- Klachtenregister
- Verslagen bestuursniveau

 SAMENLEVINGSOPBOUW RIMO Limburg	DEEL 4: BIJLAGEN
	4.2. Stroomdiagram integriteitsschade: niet-acuut; focus op slachtoffer
KWALITEITSHANDBOEK	Laatst gewijzigd op: 29 april 2015 Goedgekeurd op de RvB van: 17 november 2015

S= potentieel Slachtoffer; V= potentiële Veroorzaker

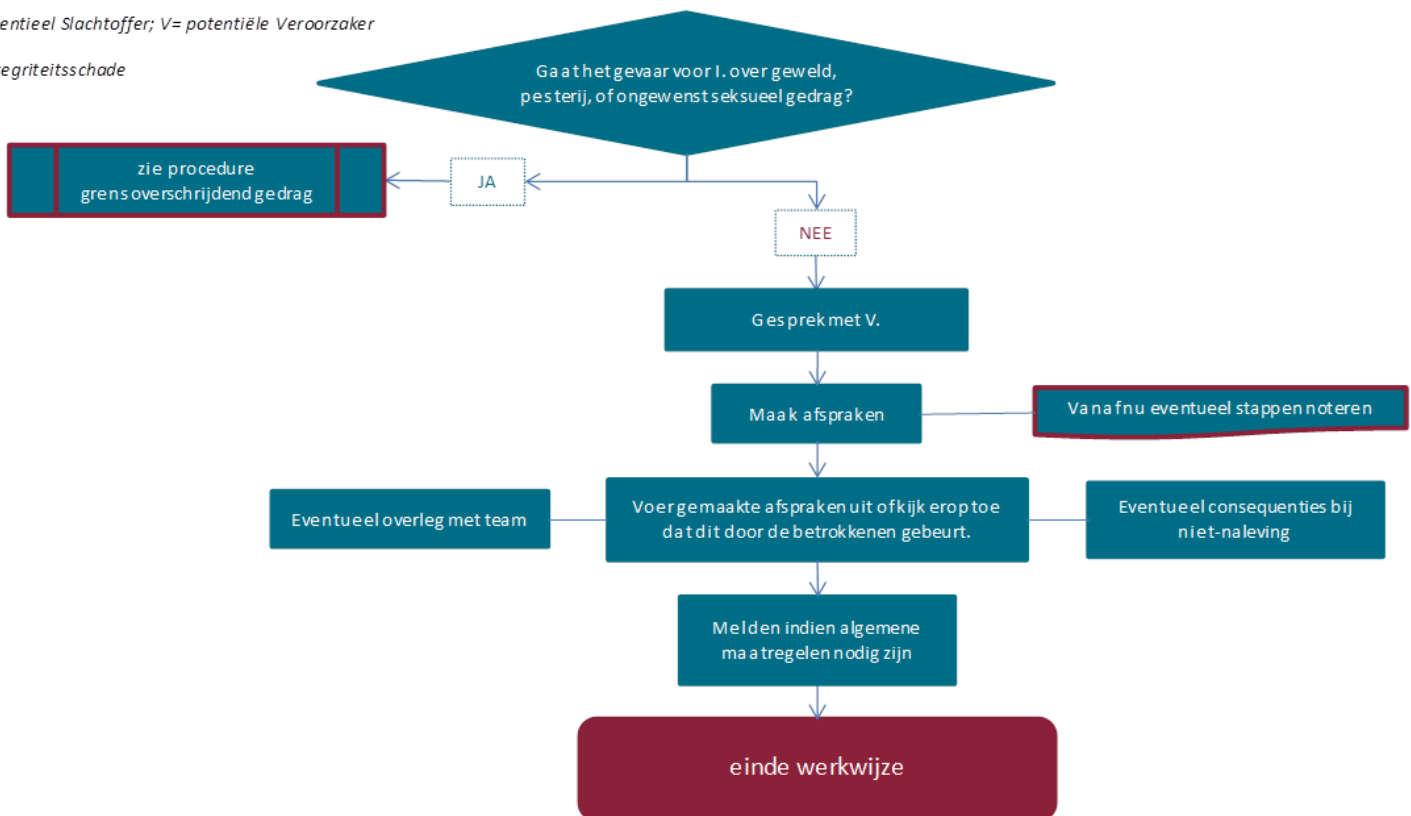
I. = integriteitsschade



 SAMENLEVINGSOPBOUW RIMO Limburg	DEEL 4: BIJLAGEN
	4.3. Stroomdiagram integriteitsschade: niet-acuut; focus op veroorzaker
KWALITEITSHANDBOEK	Laatst gewijzigd op: 17 november 2015 Goedgekeurd op de RvB van: 17 november 2015

S= potentieel Slachtoffer; V= potentiële Veroorzaker

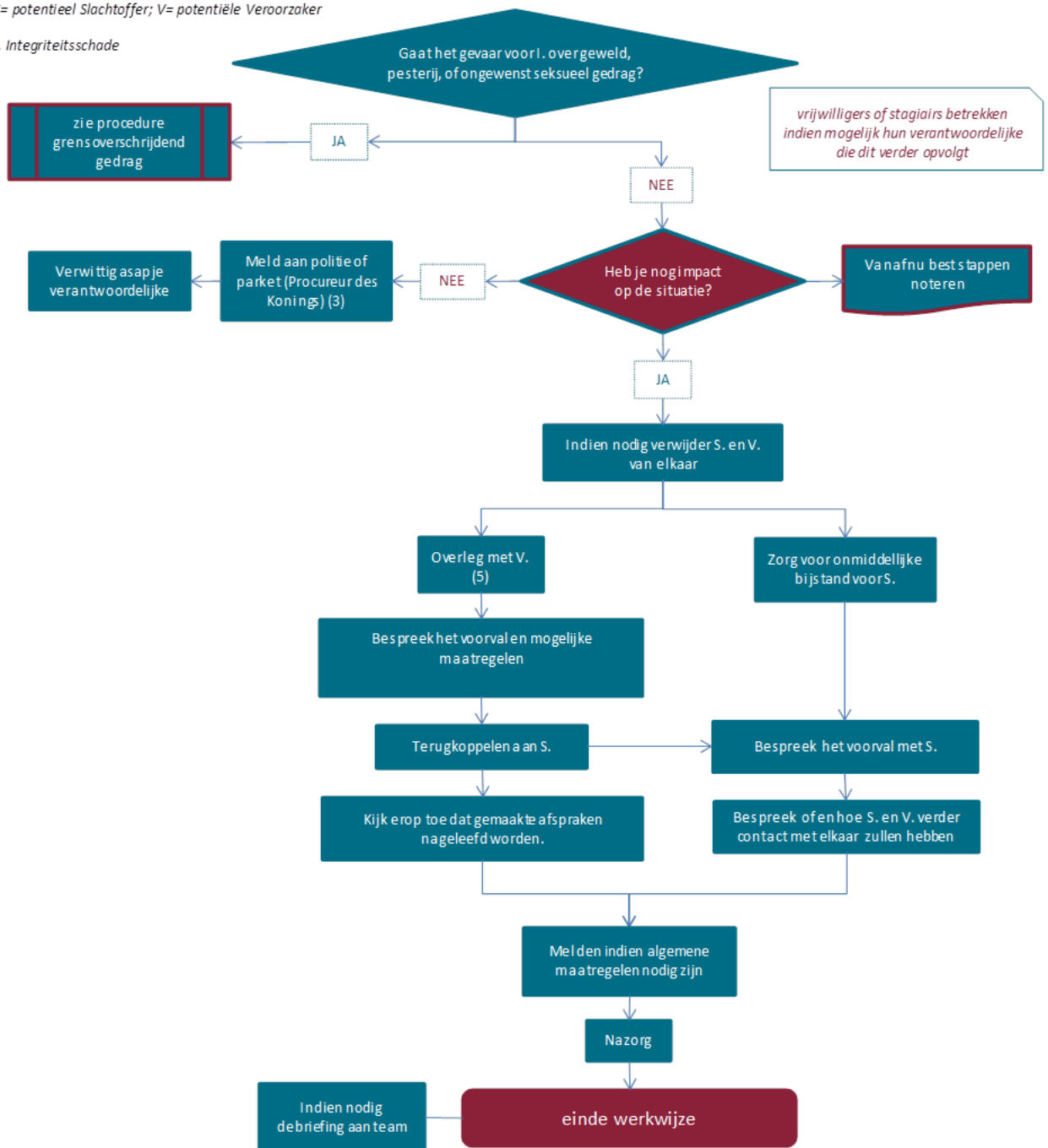
I. = integriteitsschade



 <p>SAMENLEVINGSOPBOUW RIMO Limburg</p>	<p>DEEL 4: BIJLAGEN</p>
	<p>4.4. Stroomdiagram integriteitsschade: acuut; focus op slachtoffer en veroorzaker</p>
<p>KWALITEITSHANDBOEK</p>	<p>Laatst gewijzigd op: 29 april 2015 Goedgekeurd op de RvB van: 17 november 2015</p>

S= potentieel Slachtoffer; V= potentiële Veroorzaker

I. Integriteitsschade



 SAMENLEVINGSOPBOUW RIMO Limburg	DEEL 4: BIJLAGEN
	4.6. Registratieformulier bij grensoverschrijdend gedrag
KWALITEITSHANDBOEK	Laatst gewijzigd op: 29 april 2015 Goedgekeurd op de RvB van: 17 november 2015

GEGEVENS VAN HET INSTITUUT

1. Vul hieronder de gegevens van het instituut in.

Naam:

Straat en huisnummer:

Postcode en gemeente:

2. Vul hieronder de gegevens in van een contactpersoon binnen het instituut die deze melding verder zal volgen.

Naam:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

3. Vul hieronder de gegevens van de intern registratie in.

Datum registratie:

Datum en tijdstip feiten:

GEGEVENS VAN HET INCIDENT

4. Hoedanigheid dader

- Een deelnemer
- Een medewerker Samenlevingsopbouw
- Een derde, die handelt in opdracht van het instituut: vb. stagiair, vrijwilliger, ...

5. Is de vertrouwenspersoon ingeschakeld?

- Ja, welke?
- Interne vertrouwenspersoon
- Externe vertrouwenspersoon (dienst voor preventie en bescherming op het werk)
- neen

6. Is de politie ingeschakeld?

- Ja
- Nummer van het proces-verbaal:
- Neen

7. Welk grensoverschrijdend gedrag heeft plaatsgevonden?

VORM

- Geweld
- Pesterijen
- Ongewenst seksueel gedrag

UITINGEN

- Verbaal
- Lichaamstaal
- Fysiek
- Aanrakingen
- Slagen
- Verwondingen
- Geschriften
- Mail, chat, internet
- ...

INTENTIE DADER, ZOALS BELEEFD DOOR SLACHTOFFER

- Intentioneel
- Omwille van ziektebeeld
- Vanuit hevige emotie na begrijpbare frustratie
- Vanuit hevige emotie die niet goed te begrijpen valt
- ...

GEVOLGEN VAN DE FEITEN

- Geen
- Pijn
- Kneuzingen
- Wonde
- Emotioneel leed
- Materiële schade
- ...

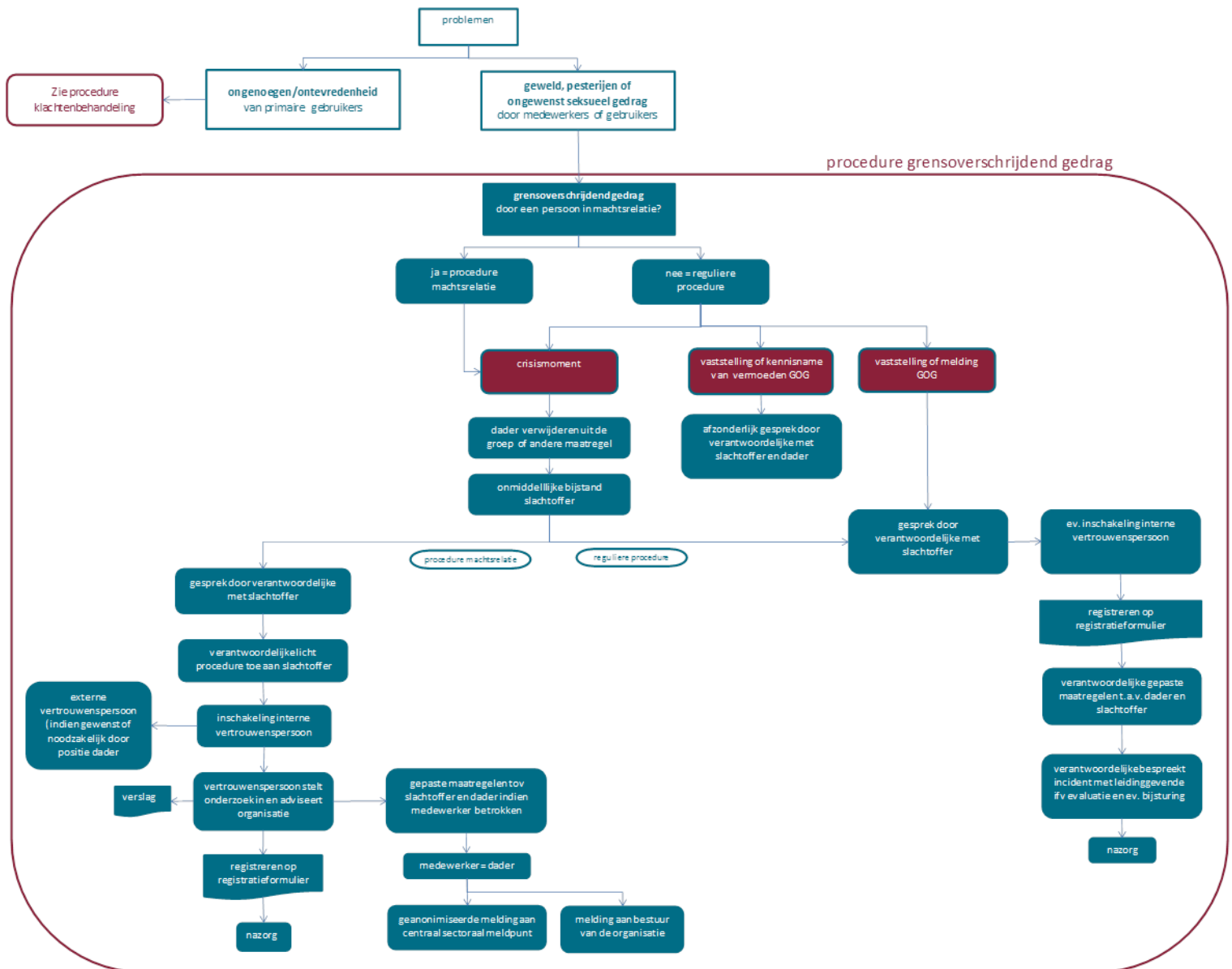
8. Omschrijf kort de feiten en de context.

TE NEMEN MAATREGELEN

Omschrijf welke maatregelen er genomen zijn of zullen worden.

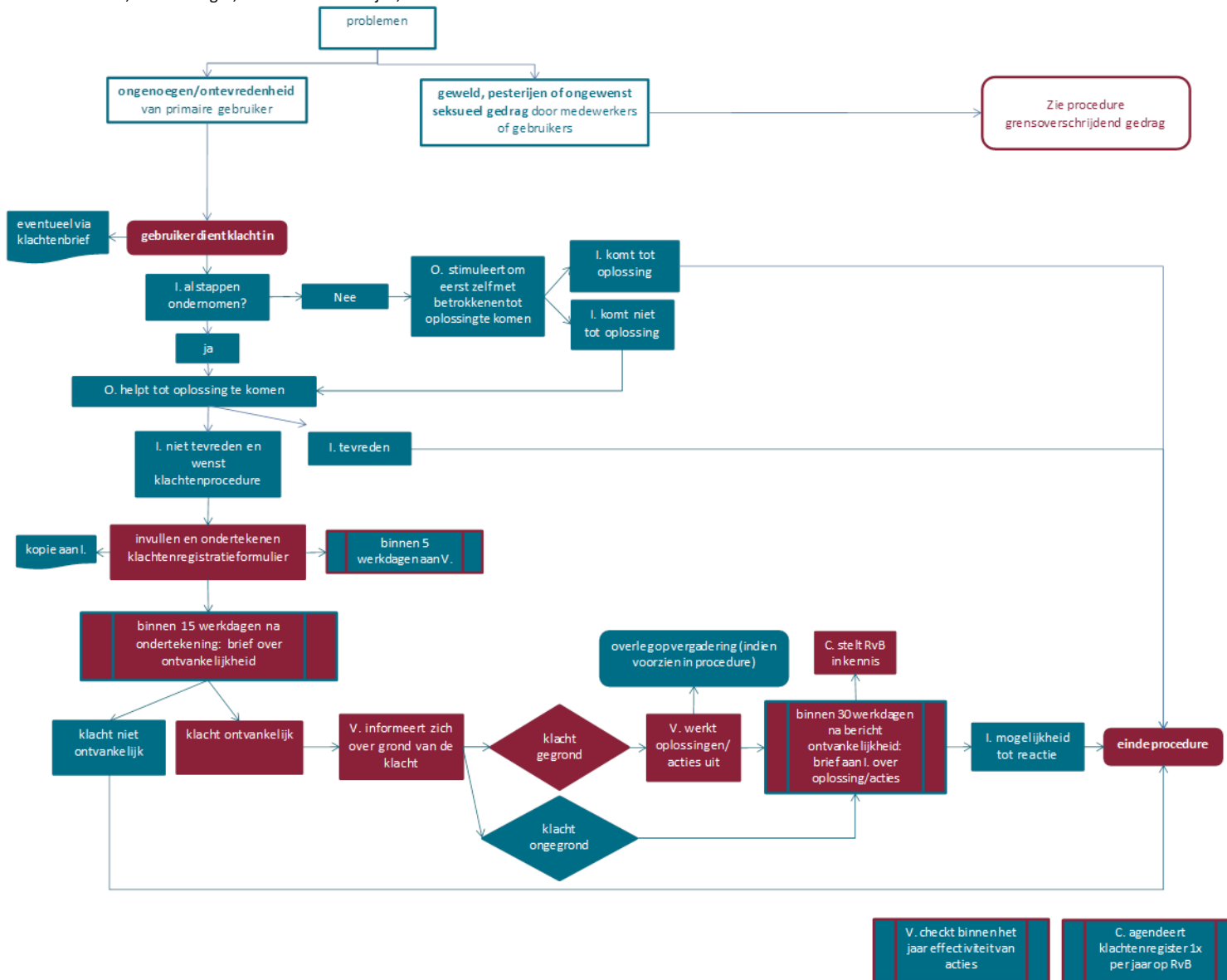
MELDING

Wanneer het grensoverschrijdend gedrag van medewerkers ten aanzien van hun gebruikers betreft, bezorg dit formulier aan het centraal sectoraal meldpunt.

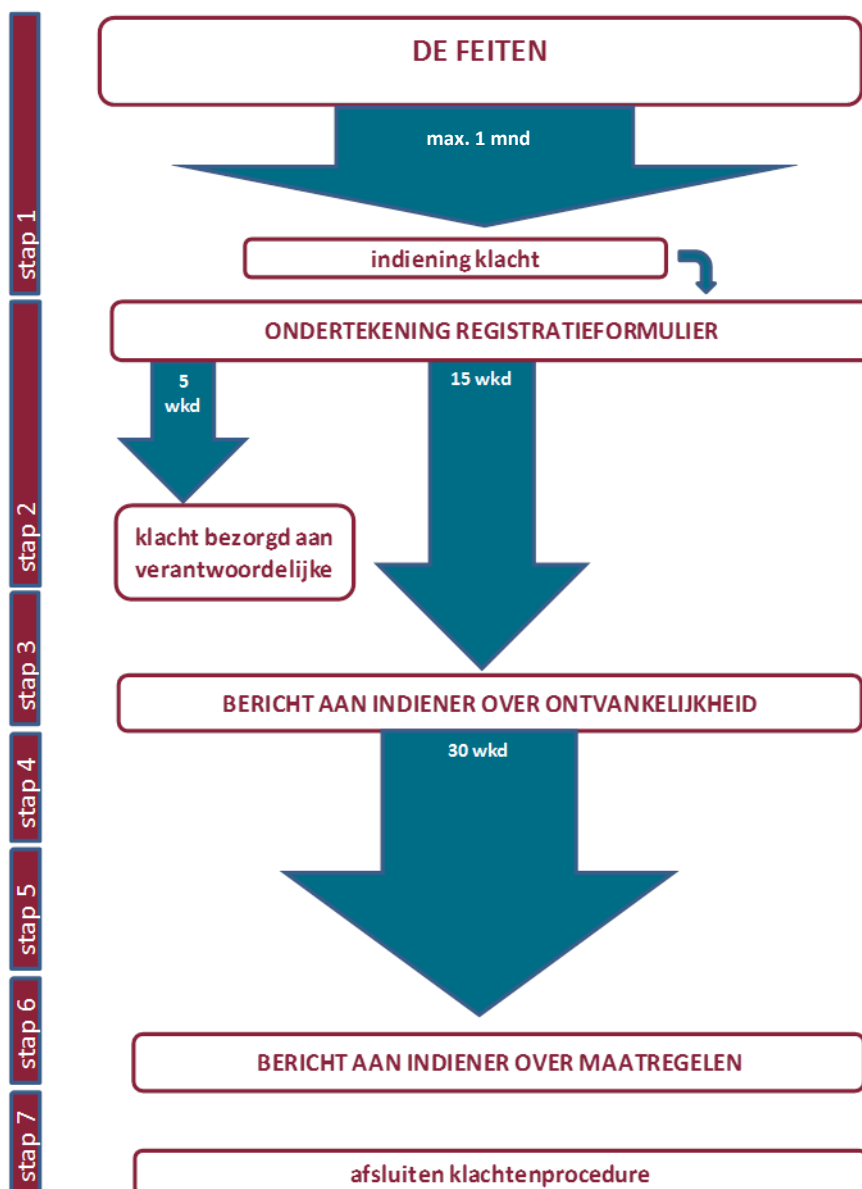


 SAMENLEVINGSOPBOUW RIMO Limburg	DEEL 4: BIJLAGEN
	4.8. Stroomdiagram bij klachtenbehandeling
KWALITEITSHANDBOEK	Laatst gewijzigd op: 29 april 2015 Goedgekeurd op de RvB van: 17 november 2015

I.=indiener; O.=ontvanger; V.=verantwoordelijke; C.= coördinator



 SAMENLEVINGSOPBOUW RIMO Limburg	DEEL 4: BIJLAGEN
	4.9. Timing klachtenbehandeling
KWALITEITSHANDBOEK	Laatst gewijzigd op: 29 april 2015 Goedgekeurd op de RvB van: 17 november 2015



 SAMENLEVINGSOPBOUW RIMO Limburg	DEEL 4: BIJLAGEN
	4.10. Klachtenregistratieformulier
KWALITEITSHANDBOEK	Laatst gewijzigd op: 29 april 2015 Goedgekeurd op de RvB van: 17 november 2015

KLACHTENREGISTRATIEFORMULIER

Deel 1: In te vullen door de indiener of de ontvanger:

Oorspronkelijke klacht meegedeeld:

- mondeling
- schriftelijk
- telefonisch

Gegevens van de klager

Voornaam en naam

Adres

Telefoon/gsm

E-mail

Naam en organisatie van de indiener (indien in opdracht van klager):

Soort klacht:

- individuele klacht
- namens groep/organisatie:

Periode of datum van de (laatste) feiten:

Klacht

(mogelijke vermeldingen: wat heeft zich wanneer voorgedaan, op welke dienstverlening/medewerker heeft de klacht betrekking, andere betrokkenen, betrokkenheid indiener, oorzaken en gevolgen + reeds ondernomen stappen door de indiener + wat zou er voor de indiener minimaal moeten veranderen opdat het ongenoegen/ontevredenheid van de indiener weggenomen kan worden?)

Datum klacht:

Handtekening indiener:

Naam ontvanger:

Handtekening ontvanger:

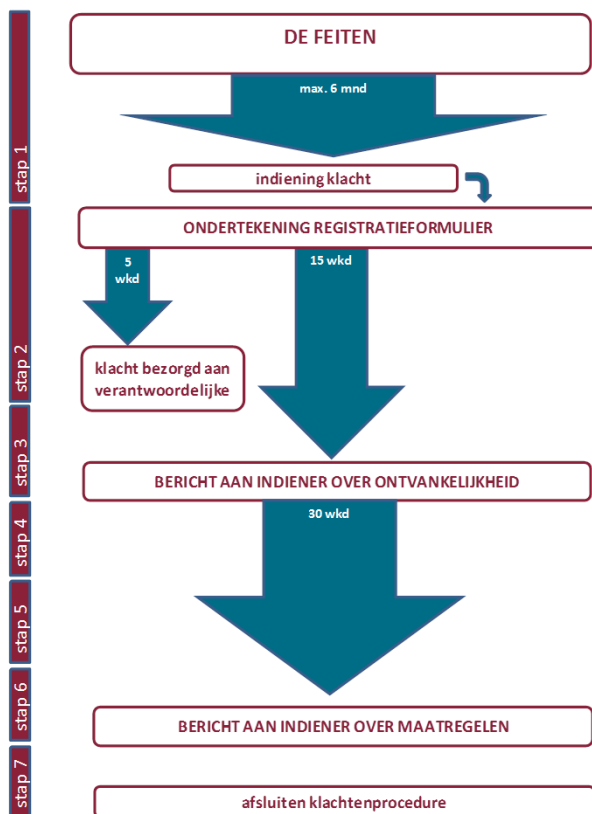
De verantwoordelijke voor uw klachtenprocedure is:.....

Tel: email:

KLACHTENPROCEDURE

Kort overzicht

- Wanneer je dit formulier ondertekend hebt, geven we je klacht binnen de 5 werkdagen door aan de verantwoordelijke van de klachtenprocedure. Die zal ze verder behandelen.
- De klacht moet voldoen aan een paar voorwaarden:
voorwaarden= de klacht gaat over de dienstverlening van RIMO Limburg, ze is aantoonbaar, precies omschreven en nooit eerder ingediend, is op het formulier ingevuld, met datum en handtekening, is max. binnen 1 maand na de feiten ingediend en is nog niet aanhangig gemaakt bij een rechtbank. Een klacht kan niet anoniem ingediend worden of over een anonieme gebruiker gaan.
De verantwoordelijke onderzoekt de voorwaarden en informeert je dan schriftelijk binnen de 15 werkdagen. Als de voorwaarden niet vervuld zijn, stopt de procedure.
- Als dat wel het geval is, onderzoekt de verantwoordelijke of de klacht terecht is. In dat geval werkt de verantwoordelijke acties uit om de problemen op te lossen en/of te vermijden.
- Binnen de 30 werkdagen na het bericht over de voorwaarden ontvang je een brief/mail. Daarin laten we weten hoe RIMO Limburg het probleem zal aanpakken, of waarom de klacht niet terecht is en dus niet zal behandeld worden.
- Je hebt het recht hierop nog te reageren. We nemen je reactie op in je klachtendossier en RIMO Limburg zal hier zoveel mogelijk mee rekening houden.



Deel 2: In te vullen door de verantwoordelijke klachtenprocedure

Volgnummer:

Klacht is: **ontvankelijk / onontvankelijk**

bij "analyse")

(de reden/argumentatie vermelden)

In te vullen door de verantwoordelijke klachtenprocedure

Analyse

(Maak een analyse van de klacht. Formuleer eventueel een oplossing voor de klacht en bijhorende maatregelen; of reden van onontvankelijkheid)

Feedback indiener

Datum:

De indiener is: **tevreden / niet helemaal tevreden / niet tevreden**

De indiener wenst:

- enkel ongenoegen te uiten over de voorgestelde oplossingen
- enkel aan te geven dat de problemen niet zijn opgelost
- andere / extra oplossingen, namelijk:

Dossier afgesloten op:

Toe te voegen aan dit document (indien van toepassing):

- Kopie schriftelijk antwoord aan indiener m.b.t. ontvankelijkheid
- Kopie schriftelijk antwoord aan indiener m.b.t. oplossingen en maatregelen
- Schriftelijke feedback van de indiener