

PROCEDURE VOOR KLACHTENBEHANDELING EN KLACHTENREGISTRATIE

Laatst gewijzigd op 18 juni 2020

Goedgekeurd door het Bestuursorgaan op 19 november 2020

3.5.1. Omschrijving

De klachtenbehandelingsprocedure beschrijft de wijze waarop gebruikers **formele klachten** kunnen indienen en hoe SAAMO 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 SAAMO Limburg.

We willen de gebruiker de mogelijkheid geven op een eenvoudige manier formele klachten te formuleren en vervolgens SAAMO 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.

De context waarbinnen opbouwwerkers werken

De opbouwwerkers van Samenlevingsopbouw staan steeds aan de kant van mensen die het moeilijk hebben. Ze begrijpen de problemen die hen in een kwetsbare positie brengen. Samen met die mensen werken ze aan tastbare en innovatieve oplossingen. Om die structureel te verankeren, brengt Samenlevingsopbouw hun stem dichterbij het beleid.

Samenlevingsopbouw biedt mensen in een kwetsbare positie een plaats waar ze welkom zijn en gerespecteerd worden. Opbouwwerkers en vrijwilligers van Samenlevingsopbouw werken dagelijks aan de randvoorwaarden om dit mogelijk te maken.

Om dit te realiseren:

- bouwen opbouwwerkers een vertrouwensrelatie op met mensen in een kwetsbare positie. Ze zijn vlot aanspreekbaar, bieden een luisterend oor en gaan in dialoog.
- worden vrijwilligers door opbouwwerkers ondersteund om met deelnemers/bezoekers te werken vanuit een open en respectvolle houding.
- worden activiteiten en projecten opgezet in samenspraak met mensen in een kwetsbare positie.
- bieden opbouwwerkers een oefenruimte om op een respectvolle manier om te gaan met verschillen in mening.

Eerste aanspreekpunt

Door de toegankelijkheid van opbouwwerkers zijn zij het eerste aanspreekpunt bij ongenoegen. Bekommernissen en ongenoegen komen naar boven in hun dagdagelijkse contacten. Zij nemen deze klachten serieus. Ze beschouwen deze bekommernissen en ongenoegens als een mogelijkheid om de werking te verbeteren. Via een open gesprek zoeken ze naar oplossingen. Deze interventies worden niet geregistreerd.

Wanneer opbouwwerkers geen bevredigende oplossing vinden, kunnen ze een leidinggevende betrekken om te bemiddelen. Als dit niet lukt, kan er een officiële klacht ingediend worden.

Zelfevaluatie

Halfweg het meerjarenplan voeren we een zelfevaluatie uit. Een onderdeel van deze zelfevaluatie is een intensieve bevraging van de deelnemers. Ook in dit kader worden potentiële klachten opgevangen.

Als organisatie willen we een lerende organisatie zijn. Vragen, bekommernissen en ongenoegens vanuit de intensieve bevraging, vanuit de gesprekken tussen opbouwwerkers en deelnemers zien we als een kans om onze werking te verbeteren.

3.5.2. Toepassingsgebied

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

Informele 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 SAAMO 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.

3.5.3. Definities

Definitie klacht

Wanneer een aspect van de dienstverlening van SAAMO 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 SAAMO 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.

Ontvankelijkheid van een klacht

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

- Een klacht handelt over de dienstverlening van SAAMO 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 6 maanden na de feiten ingediend.
- Een klacht is nog niet aanhangig gemaakt bij een rechtbank.

Verantwoordelijke klachtenbehandeling

De algemeen directeur van SAAMO Limburg is verantwoordelijk 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.

3.5.4. 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 SAAMO Limburg corrigerende maatregelen om te voorkomen dat de vastgestelde tekortkoming zich zou herhalen.

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 SAAMO 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/haar 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 SAAMO Limburg.

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

Schriftelijke klachten worden ingediend bij:

SAAMO Limburg

t.a.v. de algemeen directeur/ de voorzitter Marktplein 9/21 – 3550 Heusden-Zolder of via claudia.mellebeek@SAAMO.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/zij 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.

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 betrokken 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 SAAMO 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 SAAMO Limburg stelt het Dagelijks Bestuur op de eerstvolgende vergadering in kennis van de klacht en de genomen maatregelen.

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 SAAMO Limburg te herstellen.

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 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 de vergadering van het Bestuursorgaan. Het verslag van die bespreking wordt bij het register gevoegd.

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 Welzijn en Samenleven.

3.5.5. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

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

De algemeen directeur van SAAMO Limburg (eventueel via delegatie):

- 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 de vergadering van het Bestuursorgaan van SAAMO Limburg;
- 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.

Het Bestuursorgaan is bevoegd voor de evaluatie en bijsturing van deze procedure van klachtenbehandeling.

3.5.6. Aanverwante documenten en procedures

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

3.5.7. Registratie

- Klachtendossier incl. klachtenregistratieformulier
- Klachtenregister
- Verslagen van het Bestuur van SAAMO Limburg
- Verslagen interne overlegorganen (indien van toepassing)

3.5.8. Evaluatie en bijsturing

De klachtenprocedure kan slechts gewijzigd worden na samenspraak en overleg met verschillende geledingen van de organisatie en met de sector. De bijsturingen zijn geldig na goedkeuring door het Bestuursorgaan van SAAMO Limburg.

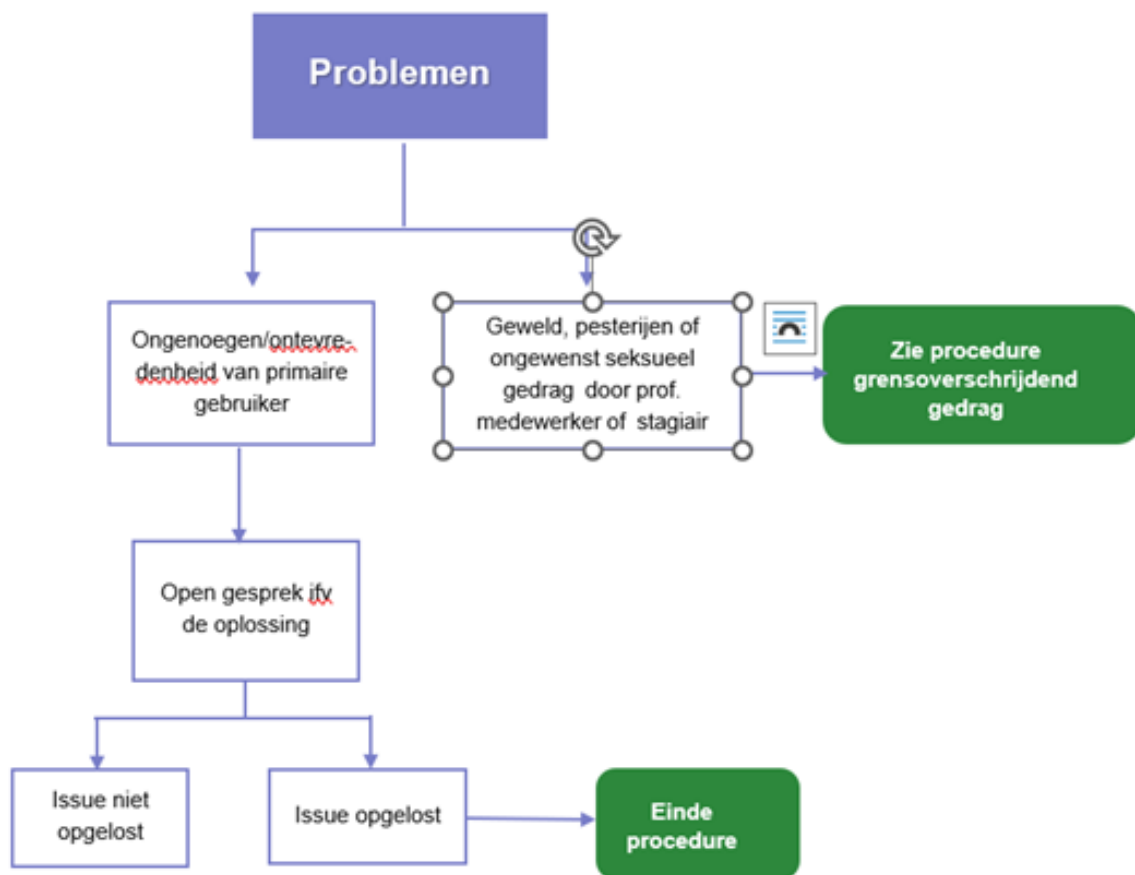
Ongeacht het aantal klachten wordt deze procedure jaarlijks besproken op de vergadering van het Bestuursorgaan van SAAMO Limburg.

4.3. STROOMDIAGRAM BIJ KLACHTENBEHANDELING

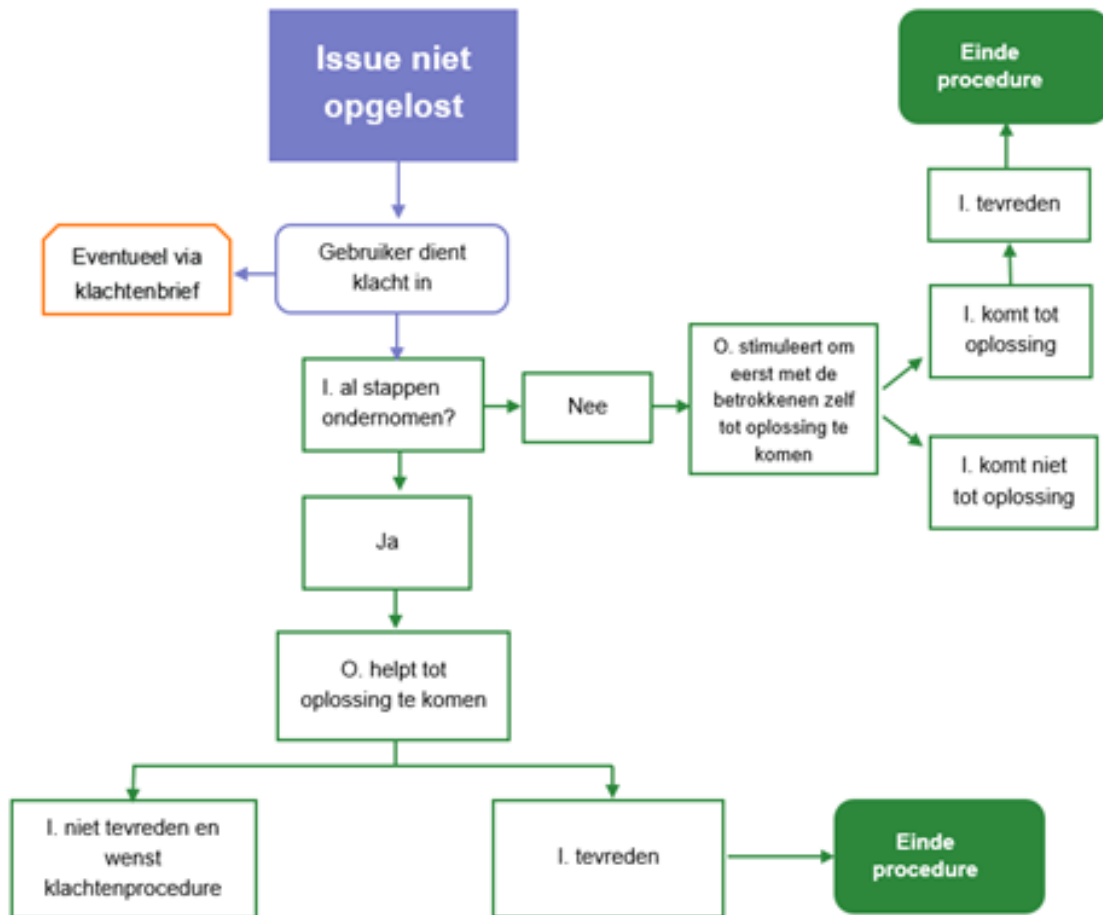
Laatst gewijzigd op 23 september 2020

Goedgekeurd op 19 november 2020

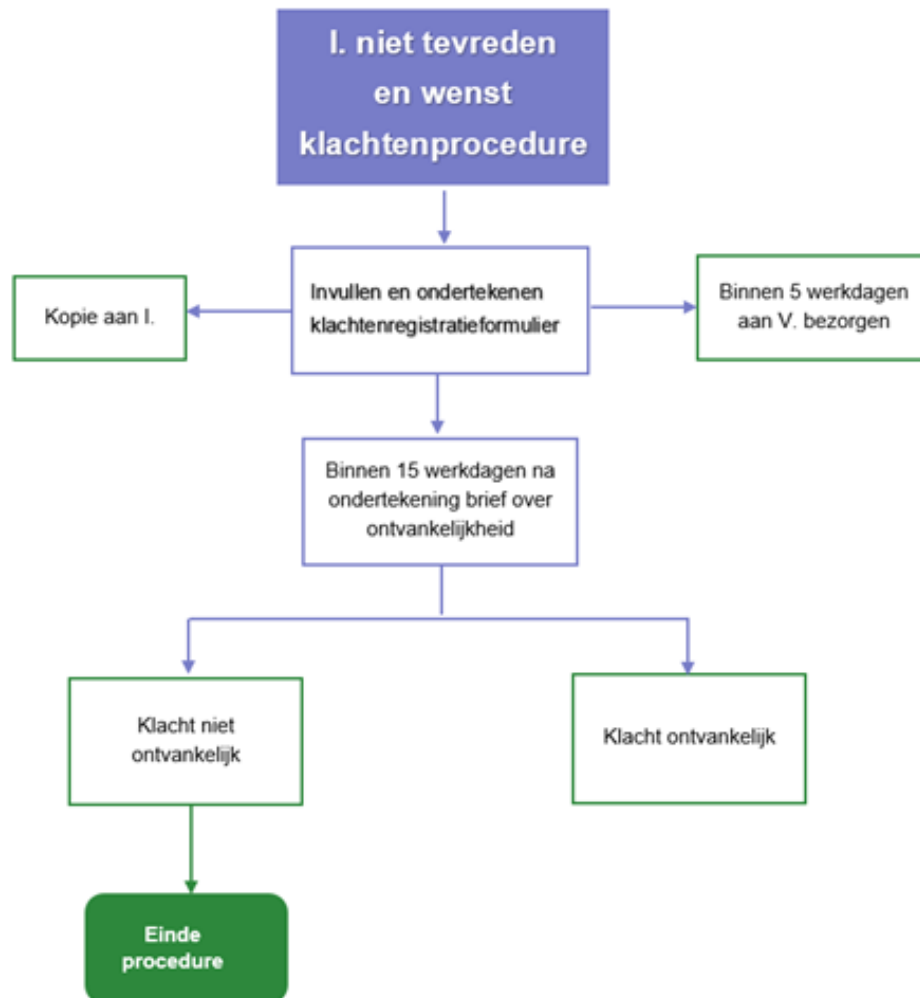
I.=indiener; O.=ontvanger; V.=verantwoordelijke; C.=coördinator



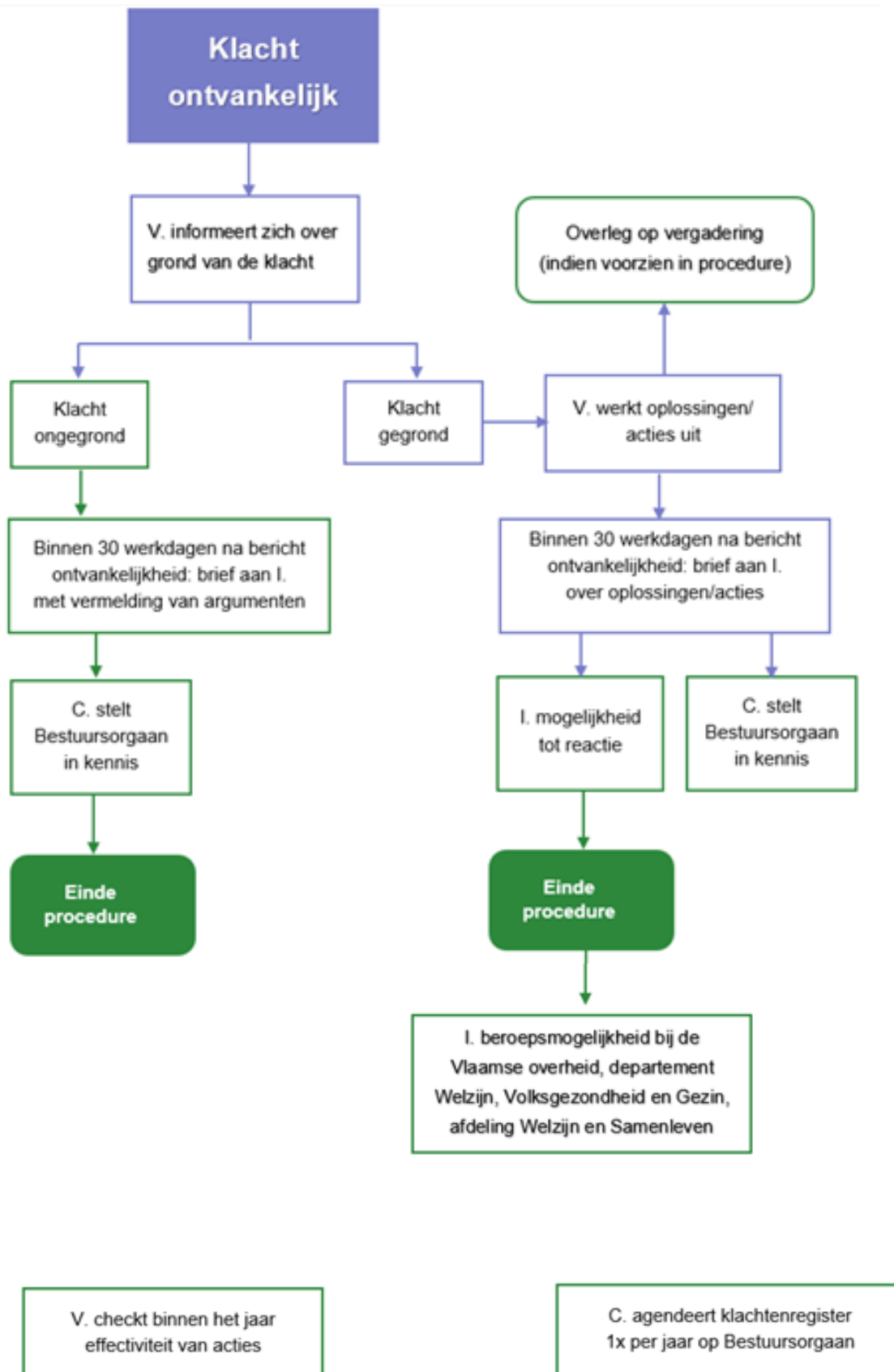
I.=indiener; O.=ontvanger; V.=verantwoordelijke; C.=coördinator



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



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



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 ze verder zal behandelen.
- De klacht moet voldoen aan enkele **voorwaarden**. De klacht:
 - gaat over de dienstverlening van SAAMO Limburg,
 - is aantoonbaar, precies omschreven en nooit eerder ingediend
 - is op het formulier ingevuld, met datum en handtekening
 - is max. binnen de 6 maand na de feiten ingediend en is nog niet aanhangig gemaakt bij een rechtbank
 - 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 SAAMO 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 SAAMO Limburg zal hier zoveel mogelijk mee rekening houden.

4.5. TIMING KLACHTENBEHANDELING

Laatst gewijzigd op 29 april 2015
Goedgekeurd op 19 november 2020

