**Document klachtenbehandeling VZW Molenberg**

**Toepassingsgebied:**

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

**Termen:**

De opvoedingswinkel biedt deskundige dienstverlening.

Wij doen ons best om de cliënt zo goed mogelijk verder te helpen.

Toch kan het gebeuren dat hij niet tevreden is over onze dienstverlening. Als dat zo is, dan willen we graag dat de cliënt dat aan ons laat weten. Zo kunnen we samen met de cliënt een passend antwoord zoeken en het probleem oplossen.

***Ongenoegen*** van een cliënt wordt in gesprek opgenomen en hoort voor ons onder de reguliere begeleiding. Ongenoegen van cliënten wordt tijdens de team vergadering besproken en achteraf teruggekoppeld.

***Klachten*** over de werking of over personeel worden formeel genoteerd met toestemming van de klager op een klachtenformulier en behandeld.

Een klacht is een manifeste uiting waarbij de cliënt klaagt bij de VZW over een al dan niet verrichte handeling mbt dienstverlening of werking personeelsleden.

**Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:**

De directie en alle medewerkers zijn bevoegd voor de registratie van de klachten. De coördinator 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 coördinator is verantwoordelijk voor het geven van feedback op de geformuleerde klacht. De coördinator en het desbetreffende team zijn verantwoordelijk voor de realisatie van de corrigerende maatregelen die voortvloeien uit de behandeling van de klacht.

De directeur draagt de eindverantwoordelijkheid.

Cliënten die vinden dat ze geen afdoend antwoord krijgen op een geformuleerde klacht kunnen zich naar de klachtendienst van Opgroeien wenden.

**Verwante documenten:**

Info over klachtenprocedure en bijhorend klachtenformulier op website opvoedingswinkel.

**Aantoonbaarheid:**

Klachtenmap waar al de berichten van ongenoegen en klachten (en de opvolging ervan) in verzameld worden.

Procedure klachten:

1. Op de website van de opvoedingswinkel staat het recht op klachtenformulering en de klachtenprocedure uitgelegd
2. Gaat het om een ongenoegen of een klacht?
3. Ongenoegen: we beschouwen dit na een vergelijk niet als een klacht.
4. Klacht: noteren in klachtenmap op klachtenformulier, melden aan directie, onderzoeken door betrokken team, terugkoppelen naar klager en directie.
5. Mogelijks aanpassen dienstverlening
6. Client kan in beroep gaan of klachten melden aan Kind en Gezin.

## Toelichting

### Bekendmaking procedure klachtenbehandeling

Op de website van de opvoedingswinkel wordt melding gemaakt van de klachtenprocedure met het nodige klachtenformulier.

#### Registratie klacht

Elke mondelinge, mail 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 coördinator. Deze gaat op zijn beurt met de klacht naar het desbetreffende team. De algemeen directeur wordt steeds geïnformeerd over de klachten.

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 uiterst 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 verontschuldigingen 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 de dienstverlening
* 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 bureel van de coördinator en/of directie.

#### Beroep

Indien men niet tevreden is over de uiteindelijke klachtenprocedure kan men steeds in beroep gaan bij de directie (089/730080). Indien het antwoord hierop onvoldoende is kan men de klachtendienst van Opgroeien op het telefoonnummer 02/ 533 14 14 contacteren.

Formulier "registratie klachten".

Datum: ………………………………………………………………………………………….

Naam: …………………………………………………………………………………………...

Klacht: …………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………...……………………………….

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

………………………………………………………………………………………………...…………………………………

………………………………………………………………………………………………...…………………………………

…………………………………...……………………………………………………………………………………………………...…………………………………………………………………………...……………………………………………

………………………………………………………………………………………………...…………………………………

Formulier "registratie klachten" ontvangen door: ………………………………………………

Handtekening van de melder handtekening ontvanger

van de klacht 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):

………………………………………………………………………………………………...……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………...…………………………………

Corrigerende maatregel:

……………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………...………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………...…………………………………

# Feedbackgever: …………………………………………………………………………………

Datum waarop feedback werd gegeven: ………………………………………………………..

Handtekening van de melder Handtekening feedbackgever van

 de klacht