

## WERKWIJZE KLACHTENPROCEDURE

In het eerste gesprek of bij aanvang van de dienstverlening ontvangen de cliënten mondeling en schriftelijk informatie over de klachtenprocedure. De info staat vermeld in alle respectievelijke brochures, folders, engagementsverklaringen,... van alle werkvormen.

Een ontevredenheid kan gemeld worden aan de begeleider. Er wordt gezocht hoe dit samen kan aangepakt worden. Als ze er samen niet uit geraken kan er een klacht ingediend worden.

Een klacht kan ingediend worden bij de klachtencoördinator, bij elke medewerker. Dit kan mondeling, schriftelijk (ook digitaal) en anoniem.

Een cliënt kan er ook voor kiezen om een klacht **extern** in te dienen.

De jeugdrechter en de consulenten SDJ , medewerkers van het OCJ en het VK kunnen aangesproken worden voor een klacht indien de cliënt een dossier heeft bij deze instanties.

Andere mogelijke instanties:

Opgroeipunt:

- op het telefoonnummer 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)
- online via het contactformulier ([opgroeien.be/opgroeipunt](http://opgroeien.be/opgroeipunt))
- per brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

AWEL, de kinder- en Jongerentelefoon:

- gratis en anoniem op het telefoonnummer 102 (elke dag tussen 16u en 22u, behalve op zon- en feestdagen)
- per mail via [brievenbus@awel.be](mailto:brievenbus@awel.be)
- online via [awel.be](http://awel.be) – chat én forum

't zitemzo, info over je rechten:

- op het telefoonnummer 09 233 65 65
- online via [tzitemzo.be](http://tzitemzo.be) – ook chat

Het Kinderrechtencommissariaat:

- op het telefoonnummer 02 552 98 00 of klachtenlijn: 0800-20 808 (elke werkdag van 9u tot 12.30u en op woensdag tot 17u)
- per mail via [kinderrechten@vlaamsparlement.be](mailto:kinderrechten@vlaamsparlement.be) of [klachten@kinderrechten.be](mailto:klachten@kinderrechten.be)
- online via [kinderrechten.be](http://kinderrechten.be)

Jongerenaanbod van het CAW:

- online via [jac.be](http://jac.be) – ook chat (elke werkdag van 13u tot 19u)

Slachtofferonthaal (rechtbank Kortrijk):

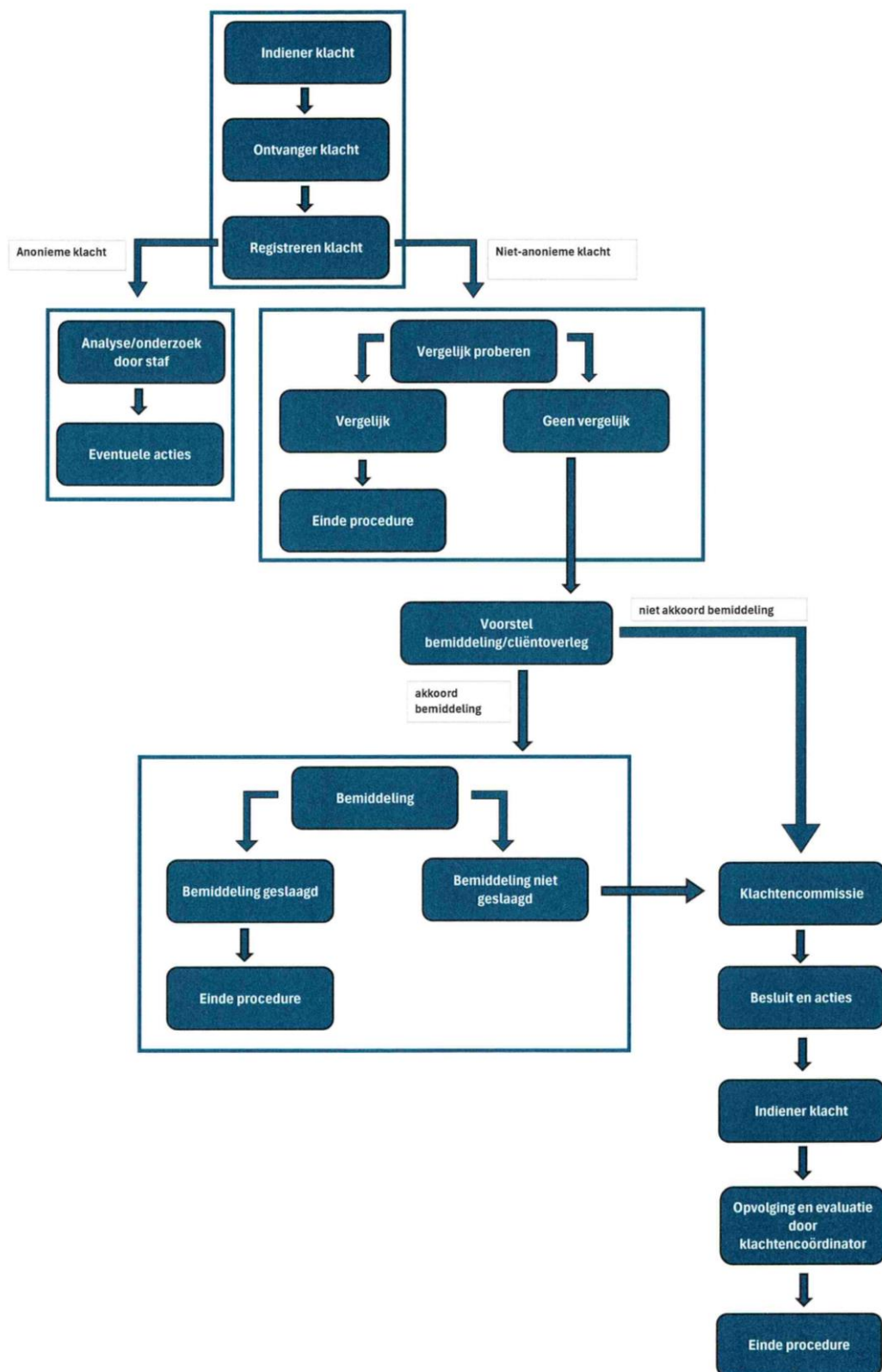
- op het telefoonnummer 056 26 95 35
- per mail via [slachtofferonthaal.kortrijk@vlaanderen.be](mailto:slachtofferonthaal.kortrijk@vlaanderen.be)

Slachtofferhulp (CAW):

- op het telefoonnummer 0800 13500
- per mail via [onthaal@cawzuidwestvlaanderen.be](mailto:onthaal@cawzuidwestvlaanderen.be)

[www.rechtspositie.be](http://www.rechtspositie.be)

## Stroomschema klachtenprocedure



## Behandeling van klachten gebeurt stapsgewijs/trapsgewijs:

1. De ontvanger van de klacht geeft deze door aan de klachtencoördinator. Deze maakt een schriftelijk weergave van de klacht en houdt die bij in het klachtenboek met een volgnummer, datum en summiere gegevens.
2. Anonieme klachten worden door de staf geanalyseerd. Waar passend en nodig kunnen bepaalde acties ondernomen worden. (binnen de twee weken)
3. Bij niet anonieme klachten wordt altijd eerst geprobeerd om de klacht intern te behandelen. De klachtencoördinator probeert tot een vergelijk te komen door in gesprek te gaan met de indiener van de klacht. (binnen de twee weken)
4. Indien een vergelijk niet lukt, kan mits akkoord van de betrokken partijen een bemiddeling opgestart worden door bemiddeling in de Jeugdhulp of een andere externe bemiddelaar. Er kan ook een cliëntoverleg georganiseerd worden. (binnen de twee weken)
5. Indien de bemiddeling niet lukt of de cliënt is niet akkoord met het voorstel bemiddeling, wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtencommissie (ad hoc samenstelling). De feiten en de omstandigheden waarin de feiten zich voordeden, de mogelijke oorzaken en de ernst van de klacht worden onderzocht en geanalyseerd. Alle betrokkenen moeten gehoord worden. Er is een schriftelijke neerslag van het onderzoek door de klachtencommissie voor de klachtencoördinator met besluit en acties.
6. De klachtencoördinator bekijkt wat een antwoord kan zijn op de individuele klacht. In samenspraak met de bevoegde medewerkers in de organisatie kunnen corrigerende en preventieve maatregelen genomen worden. De klachtencoördinator communiceert de besluiten en acties binnen de 30 dagen aan de indiener van de klacht. De klachtencoördinator volgt de voorgestelde afhandeling op binnen een vooropgesteld tijds kader en evalueert de afwerking.
7. Elke klacht gemeld aan de klachtencoördinator komt in het klachtenboek. Dit is een fysieke map in de kast van de directeur en ook een digitale map. De bewaartermijn voor schriftelijke klachten is 2 jaar. De neerslag van de analyse van de klacht is openbaar voor alle betrokkenen.
8. Jaarlijks wordt door de klachtencoördinator nagegaan of er op basis van de geformuleerde klachten nood is aan verbeteracties. Indien dit zo is geeft de klachtencoördinator dit door aan de kwaliteitscoördinator die daar werk van maakt.