

1. Doel

De 'klachtenprocedure' legt de afspraken vast voor de afhandeling van klachten zodat:

- Elke klacht wordt onderzocht
- Er wordt op elke klacht feedback gegeven
- Er wordt op elke gegronde klacht corrigerende maatregelen getroffen
- Er worden aanpassingen gedaan zodat een tekortkoming zich in de toekomst zich niet kan herhalen

2. Toepassingsgebied

- Deze procedure gaat over:
 - klachten van cliënten of zijn/haar context betreffende de hulp- en dienstverlening binnen De Steiger.
 - Klachten van medewerkers die werkzaam zijn binnen De Steiger
 - Externe Partners – externe hulpverleners met een mandaat betreffende bepaalde gebruikers die binnen De Steiger verblijven
- Een minderjarige heeft, in het kader van het Decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp, het recht om bij een jeugdhulpvoorziening klachten te formuleren over:
 - De niet naleving van rechten, opgesomd in dit decreet
 - De leefomstandigheden binnen de residentiële en semi-residentiële jeugdhulpverlening.
 - De inhoud van jeugdhulpverlening en de wijze waarop ze wordt aangeboden

3. Definities

- **Klacht:** een klacht binnen De Steiger kan worden omschreven als een uiting van ontevredenheid over geboden diensten, personeel of infrastructuur. Klachten kunnen worden onderverdeeld in interne en externe klachten, deze worden besproken in puntje 5.
- **Klachtenbehandelaar:** de persoon die, afhankelijk van op welk niveau je klacht wordt behandeld, de klacht opvolgt.

4. Verwante documenten en hulpmiddelen

- **Flowchart klacht(en)behandeling**
- **Klachtenformulier:** document dat kan worden ingevuld door personeelsleden, ouders/context of externe partners. Dit formulier kan ook anoniem worden ingevuld en bezorgd aan De Steiger. Het formulier kan ook digitaal worden gedownload via de website.
- **Ontvangstbewijs klacht(en)formulier**
- **Klacht(en)registratie:** registratiedocument om klacht op te volgen en het verloop van de klacht te registreren.
- **Kinderbus** hierin kunnen kinderen of jongeren vanuit De Steiger hun bemerkingen, klachten of ideeën in kwijt.

- **Klachtenregister:** overzichtsdokument voor alle klachten die binnenkomen gedurende een bepaald schooljaar.

5. Welk soort klachten zijn er?

Interne klacht: deze klachten worden ingediend door kinderen, jongeren of door personeelsleden.

- **Door kind/jongere:** kind of jongere heeft de mogelijkheid om zijn of haar klacht in te dienen aan de hand van de kinderbus, een klacht kan ook persoonlijk worden gemeld aan medewerkers van De Steiger die de klacht verder rapporteren.
- **Door personeelslid:** personeelsleden hebben de mogelijkheid klachten schriftelijk te laten weten. Hiervoor kunnen ze gebruik maken van het klachtenformulier dat te vinden is op de website of in het kwaliteitshandboek.

Externe klacht: deze vorm van klachten hebben betrekking op ouders/context en externe partners.

- **Door ouders/context:** ouders of in de bredere zin de context (grootouders, voogd, vertrouwenspersoon...) kunnen ook een klacht indienen over de werking.
- **Door externe partners:** met externe partners worden hier de externe hulpverleners bedoeld die actief zijn rondom een kind of jongere. Klachten kunnen zij telefonisch, via mail, via het klachtenformulier op de website of via de JO-lijn indienen.

6. Werkwijze

Stap	Wie	Wat/Hoe
Niveau 1 Leefgroep – dossierhouders	Pedagogische medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Elke medewerker die een ontevredenheid van een cliënt omtrent de hulpverlening opmerkt dient: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ontevredenheid niet wegwimpelen; objectief luisteren. ○ Tijd nemen voor dialoog, hetzij direct, hetzij op een later tijdstip. ○ Als blijkt dat op leefgroepsniveau - dossierhouder er geen antwoord kan geboden worden/wordt. Formulier 'Klacht(en)formulier' ingevuld en/of aangeboden aan gebruiker. ○ Klachtenformulier wordt bezorgd aan niveau 2 • Als de klacht op het niveau van de leefgroep blijft en er een oplossing gevonden wordt dient er geen expliciete registratie te worden gemaakt, dit hoort bij de elementaire opdracht van een pedagogische medewerker • Voor een interne personeelsklacht wordt het klacht(en)formulier ingevuld en steeds naar niveau twee overgemaakt
Niveau 2 Diensthoofd IPO - INT	Diensthoofd (Hoofdopvoeder – Beheerder)	<ul style="list-style-type: none"> • Geen oplossing gevonden op niveau leefgroep – dossierhouder. • Diensthoofd ontvangt formulier 'Klachtenformulier' (of direct of via niveau leefgroep - dossierhouder) <ul style="list-style-type: none"> ○ Indien de klacht via een extern kanaal

		<p>binnenkomt een ontvangstbewijs opmaken.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanaf ontvangstbewijs en/of registratie 10 dagen om eerste feedback te geven. • Klacht(en)registratie. De klacht wordt ingeschreven in het daartoe bestemde document ter opvolging van de klacht (Intradesk – De Steiger – werkdocumenten – directieteam – klachtenregistratie). • De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister (= overzicht klachten per schooljaar). • Indien nog niet reeds werd gemeld in stap 1 wordt info doorgegeven aan betrokken externe diensten (JRB – SD JRB – OCJ) • De klacht wordt onderzocht en geanalyseerd <ul style="list-style-type: none"> ○ Ongegrond: op basis van feiten en andere gegevens aantonen waarom de klacht ongegrond is. Bespreking over hoe de hulpverlening toch op een bevredigende wijze kan worden doorgezet ○ Gegrond: na de analyse formuleren van te ondernemen stappen (tegenover de persoon die de klacht formuleerde, en tegenover de eigenlijke tekortkoming) • 30 dagen na ontvangstbevestiging om klacht af te ronden • Er wordt op elke gegronde klacht corrigerende maatregelen getroffen • Er worden aanpassingen gedaan zodat een tekortkoming zich in de toekomst niet kan herhalen
Niveau 3 Directeur MPI	Directeur MPI Westhoek	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt geen oplossing gevonden op niveau 1 – 2 • Klacht wordt doorgegeven aan de directeur van MPI Westhoek. <ul style="list-style-type: none"> ○ Klacht(en)registratie + bijlages doorgeven • De directeur zal schriftelijk reageren en een (mogelijke) oplossing formuleren <ul style="list-style-type: none"> ○ Info wordt opgenomen in het klachtenformulier
Niveau 4 Algemeen directeur SG	Algemeen directeur SG 28	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt geen oplossing gevonden op niveau 1 – 2 – 3 • Klacht wordt doorgegeven aan de Algemeen Directeur van de scholengroep <ul style="list-style-type: none"> ○ Klacht(en)registratie + bijlages doorgeven • Algemeen directeur zal schriftelijk reageren en (mogelijke) oplossing formuleren <ul style="list-style-type: none"> ○ Info wordt opgenomen in het klachtenformulier ○ Klachtenformulier keert terug ter registratie naar De Steiger
Niveau 5 Extern Jo-lijn	Doorverwijzing	<ul style="list-style-type: none"> • Indien geen voldoening na voorgaande stappen <ul style="list-style-type: none"> ○ Doorverwijzen naar JO-lijn ○ JO-lijn voert een onafhankelijk onderzoek naar de klacht. Het bespreekt de klacht met klager en beklagde. Na onderzoek komt het tot een

		eindbevinding in termen van een (deels) gegronde klacht, een ongegronde klacht, een terechte opmerking etc. Wanneer de klacht (deels) gegrond is, moet Jongerenwelzijn een inspanning leveren om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten. JO-lijn kan daarbij optreden als bemiddelaar.
--	--	---

7. Bekendmaking aan de cliënten

- De klachtenprocedure wordt kenbaar gemaakt via:
 - Onthaalbrochure(s)
 - Website: www.mpi-westhoek.be
 - Via 1^{ste} bewonersvergadering per werkjaar
 - Papieren versie te bekomen bij dossierhouders en diensthoofden

8. Registraties

Registratie	Wie	Waar	Bewaartermijn
Klacht(en)formulier	Kwaliteitscoördinator	Intradesk Smartschool	5 jaar

9. Bijlages

- Klacht(en)formulier (blanco)
- Klacht(en)registratie (blanco)
- Klachtenregister (blanco)
- Ontvangstbewijs klachtenformulier (blanco)
- Flowchart klacht(en)behandeling