INTERNE KLACHTENCOMMISSIE

1. Algemeen

Wanneer de afhandeling van een klacht overeenkomstig de geldende klachtenprocedure geen voldoening

schenkt aan de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger[[1]](#footnote-1) , dan kan deze zich schriftelijk wenden tot de

interne klachtencommissie.

De interne klachtencommissie valt onder de bevoegdheid van de Algemeen Directeur, die zal toezien op het correct verloop van de procedure en de communicatie.

De klachtencommissie kan enkel gevat worden nadat de normale interne klachtenprocedure is afgerond.

De klachtencommissie kan wel de klachten betreffende het ontslag van een cliënt rechtstreeks behandelen.

De klachtencommissie wordt enkel gevat door een schriftelijk document. Dit kan door een schrijven gericht aan het postadres van MPI Oosterlo vzw onder de hoofding klachtencommissie.

De commissieleden zijn gebonden door het beroepsgeheim.

1. Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie is samengesteld uit een vertegenwoordiger van het Bestuur van de voorziening en een vertegenwoordiger van de Gebruikersraad. De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen.

1. Procedure
	1. De ontvangst van de schriftelijke klacht voor de klachtencommissie en het vaststellen van datum voor de behandeling gebeurt onder de bevoegdheid van de Algemeen Directeur:
* Kennisname van het document, registratie, toekennen van een volgnummer en het openen van het dossier. Dit dossier bevat alle documenten en briefwisseling die werd gevoerd naar aanleiding van de behandeling door de klachtencommissie.
* Een kopie van dit document wordt bezorgd aan de leden van de klachtencommissie en wordt ook ter kennisgeving overgemaakt aan de betrokken directeur.
* In samenspraak met de leden van de klachtencommissie en de betrokken Directeur wordt een datum bepaald voor de behandeling van de klacht. De klachtencommissie behandelt de klacht uiterlijk 20 kalenderdagen na ontvangst door de voorziening.
* Deze afspraak wordt schriftelijk bevestigd aan de leden. De indiener van de klacht wordt per aangetekend schrijven op de hoogte gebracht van datum en uur van de behandeling door de klachtencommissie en wordt uitgenodigd persoonlijk aanwezig te zijn.
* Ook de betrokken directeur wordt schriftelijk uitgenodigd.
	1. Voorbereiding van de vergadering

De betrokken directeur bezorgt aan de Algemeen Directeur een kopie van het volledige dossier dat tot stand kwam tijdens de afhandeling van de interne klachtenprocedure.
Dit dossier bevat zowel de procedurele als de inhoudelijke elementen.

Deze stukken worden toegevoegd aan het dossier en de ganse bundel wordt ten laatste drie werkdagen voor de behandeling bezorgd aan de leden van de klachtencommissie.

* 1. De vergadering van de klachtencommissie

Aanwezig: de leden van de klachtencommissie en een neutrale verslaggever, onder voorzitterschap van de afgevaardigde van de Gebruikersraad.

De bevoegde directeur en (indien hij wenst gehoord te worden) de indiener van de klacht worden afzonderlijk gehoord. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

* 1. Verloop van de vergadering

De voorzitter van de klachtencommissie opent de vergadering met een objectieve toelichting over de klacht en zijn verloop.

Vervolgens hoort de commissie eerst de bevoegde directeur die toelichting verschaft bij het dossier en de mogelijkheid krijgt om zijn/haar standpunt toe te lichten en te verduidelijken.

Nadien krijgt de indiener van de klacht de gelegenheid om zijn klacht te verduidelijken en eventueel aan te geven op welke gronden hij niet akkoord gaat met het resultaat van de gevoerde klachtenprocedure.

Indien de klachtencommissie het nodig acht kan de bevoegde directeur nadien opnieuw gehoord worden voor verdere verduidelijking.

Na partijen gehoord te hebben, overleggen beide leden van de klachtencommissie over:

* De ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is enkel ontvankelijk voor de klachtencommissie als het gaat over een klacht waarvoor de normale interne klachtenprocedure is beëindigd. Voor zover het gaat om een nieuwe klacht of over nieuwe elementen m.b.t. een vroegere klacht dient deze terug verwezen naar de normale interne klachtenprocedure.

* De gegrondheid van de klacht

De commissieleden overleggen hierover zonder aanwezigheid van derden.

Nadat de commissieleden tot een besluit zijn gekomen formuleren zij dit t.o.v. de neutrale verslaggever die hiervan nota neemt en schriftelijk vastlegt in twee exemplaren. De neutrale verslaggever leest het besluit voor zodat de commissieleden eventuele wijzigingen of aanvullingen kunnen toevoegen.

Deze documenten worden vervolgens ondertekend door beide leden van de commissie.

Een exemplaar wordt uiterlijk 10 kalenderdagen na de behandeling door de interne klachtencommissie aangetekend bezorgd aan de indiener van de klacht. Het andere exemplaar is bestemd voor het dossier. De bevoegde directie ontvangt een kopie van het besluit.

* 1. Het besluit van de commissie: eensluidend of niet
* Bij eensluidendheid is de voorziening gehouden dit besluit toe te passen.
* Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

De verslaggever informeert de leden van de commissie hierover schriftelijk alsook de indiener van de klacht en de bevoegde directie binnen de tien dagen na de behandeling door de commissie.

Als de afhandeling van de klacht overeenkomstig de procedure, de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan die zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.
De leidend ambtenaar gaat na of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd.
De leidend ambtenaar treft de nodige maatregelen met het oog op het naleven van de reglementering, als de voorziening in gebreke blijft.

1. Procedure ingeval van betwisting van het ontslag of beëindiging van de ondersteuning van een cliënt

In geval van betwisting van het ontslag of beëindiging van de ondersteuning, kan de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger die klacht rechtstreeks voorleggen aan de interne klachtencommissie en dit binnen de 30 kalenderdagen na de schriftelijke mededeling van het ontslag of beëindiging van de ondersteuning .

Dit kan door een schrijven gericht aan het postadres van MPI Oosterlo vzw onder de hoofding klachtencommissie.

De start van deze procedure schort het ontslag voor de duurtijd van de procedure op.

Er moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening worden ingediend.
De klachtencommissie behandelt de betwisting in overleg met alle betrokken partijen en poogt een compromis te bekomen.

Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde, m.n. Lieve Kempeneers, Hubbie, Jean Robiestraat 29, 1060 Brussel**.**

De onafhankelijke derde is bij voorkeur een expert in bemiddeling en erkend als professioneel bemiddelaar door FOD Justitie.

Inzake de kosten/kostprijs van de bemiddelaar worden er op voorhand tussen MPI Oosterlo vzw en de gebruiker afspraken gemaakt, dit gebeurt in overleg met de bemiddelaar/onafhankelijke derde. Indien de gebruiker aanspraak kan maken op een rechtsbijstandsverzekering dan wordt deze steeds als eerste ingezet.

De klachtencommissie, uitgebreid met een onafhankelijke derde, formuleert binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht een voorstel.

Indien de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een oplossing neemt de overeenkomst haar einde zoals overeengekomen in de modaliteiten van de collectieve rechten en plichten en kan de voorziening mee zoeken naar een alternatieve oplossing.

***3. Formulieren, werkinstructies, praktische documenten***

|  |
| --- |
| **Beschrijving document** |
| Signaalformulier gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger |
| Signalenregister |
| Klachtenformulier gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger |
| Klachtenregister  |
| Collectieve rechten en plichten |
| Toezichtsraad |
| Interne klachtencommissie |
| Rapport signalen |
| Rapport klachten |

**5. Registraties en gegevensdocumenten**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Beschrijving document** | **Wie** | **Bewaartermijn** |
| Signaalformulier gebruiker en /of zijn vertegenwoordiger | Directie | 5 jaar |
| Rapport signalen | Directeur kwaliteit | 5 jaar |
| Signalenregister | Directeur kwaliteit | 5 jaar |
| Klachtenregister | Directeur kwaliteit | 5 jaar |
| Klachtenformulier | Directie | 5 jaar |
| Rapport klachten | Directeur kwaliteit | 5 jaar |

#### III. Procesgegevens omtrent het omgaan met dit document

Dit document is getoetst en goedgekeurd op 29 juni 2021, door de Gebruikersraad.

Naast de **kopies** aangegeven in de procedure ‘beheren en beheersen documenten van het kwaliteitshandboek’ worden verder geen kopies voorzien.

Dit document en zijn bijlagen worden **geïnformeerd** aan:

* Alle medewerkers via het kwaliteitshandboek
* De gebruikers (ouders/wettelijke vertegenwoordigers) op collectieve wijze:
* De gebruikers (ouders/wettelijke vertegenwoordigers) op individuele wijze via de Collectieve rechten en plichten

De twee voorlaatste exemplaren van dit document worden **gearchiveerd** door de Coördinator Kwaliteit.

1. gebruiker : de persoon met een handicap die een beroep doet op rechtstreeks toegankelijke hulp of niet rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning van een voorziening

vertegenwoordiger : de persoon die de gebruiker vertegenwoordigt [↑](#footnote-ref-1)