

KLACHTENPROCEDURE

Omschrijving klacht

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan : een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de Welzijnskoepel West-Brabant klaagt over een door de Welzijnskoepel West-Brabant al dan niet verrichte handeling of dienstverlening.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- Het foutief verrichten van een handeling of dienstverlening
- Het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- Het niet uitvoeren van een handeling of dienstverlening

§3 een handeling of dienstverlening kan zowel betrekking hebben op:

- Een behandelingswijze van de medewerker
- Een termijn
- Een beslissing van een medewerker

Toepassingsgebied

§1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petities.

§2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid, klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Bekendmaking

Bij de intake van kandidaat-gebruikers worden zij geïnformeerd over de klachtenprocedure. Deze informatie is ook ten allen tijde beschikbaar op het Centrum voor dagopvang.

Indiening

Een klacht die een formele afhandeling vereist, wordt schriftelijk of elektronisch ingediend bij de Welzijnskoepel West-Brabant.

Een klacht kan ook mondeling meegedeeld worden bij de centrumverantwoordelijke of bij de klachtenmanager.

Ontvankelijkheid

§1. Een klacht is ontvankelijk indien:

- De identiteit en adres van de klager bekend zijn.
- De klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

§2. Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- Het geen klacht betreft zoals gedefinieerd in 'omschrijving klacht'.
- Ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform de klachtenprocedure.
- Ze betrekking heeft op de feiten waarvoor de Welzijnskoepel West-Brabant niet verantwoordelijk is.
- Ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- Nog niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend.
- Een juridictioneel beroep aanhangig is.

§3. Anonieme klachten worden niet behandeld.

Behandeling klacht

§1. Als klachtenbehandelaar treedt op de klachtenmanager. Deze klachtenmanager wordt aangesteld door het bestuurscomité. Hij/zij kan een medewerker van de Welzijnskoepel zijn, of een medewerker van een van de aangesloten OCMW's.

§2. De klachtenmanager oordeelt over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht. De klachtenmanager ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

§3. Bij de klacht went de klachtenbehandelaar zich systematisch tot de hiërarchische overste en /of de bevoegde dienst.

§4. Bij een klacht over een gedraging van Algemeen Directeur wendt de klachtenbehandelaar zich systematisch tot de Voorzitter van de Raad van Bestuur van de Welzijnskoepel West-Brabant.

§5. De klachtenbehandelaar verbindt zich ertoe eventuele klachten binnen redelijke termijn te behandelen. Binnen de 10 dagen wordt een ontvangstbevestiging gestuurd met het resultaat van het ontvankelijkheidsonderzoek. Nadien wordt een maximum van 45 dagen voorzien om de klacht uitgebreid te onderzoeken en een gemotiveerde brief op te stellen die terug verzonden wordt aan de klager.

Jaarverslag

De klachtenmanager bekijkt het geheel van klachten om zo te komen tot voorstellen van verbeteringsacties van de dienstverlening van de organisatie. Dit overzicht van klachten en verbeteringsvoorstellen worden gebundeld in een jaarverslag.

Dit jaarverslag wordt bezorgd aan de coördinator van de dienst gezinszorg, de stuurgroep, het bestuurscomité en 1 keer per jaar wordt het jaarverslag klachtenbehandeling ook toegelicht binnen de gebruikersraad indien deze betrekking heeft op het desbetreffende activiteitencentrum.

Externe klachtenbehandeling

Wanneer de klager vindt dat naar zijn/haar aanvoelen geen bevredigende oplossing uit de bus is gekomen na het antwoord van de klachtenmanager, dan kan hij/zij zich wenden tot een hogere instantie.

De klager kan hiervoor terecht bij het departement zorg van de Vlaamse overheid:
<https://www.vlaanderen.be/departement-zorg/klachten/een-klacht-indienen-over-een-organisatie-of-voorziening-die-het-departement-zorg-erkent-of-subsidieert>

Contactgegevens voor het melden van een klacht:

Centrumverantwoordelijke:

Melissa Trombini

cdo.akkerwinde@welzijnskoepelwb.be

0488 07 89 16

Klachtenmanager:

Melissa De Ville

melissa.deville@welzijnskoepelwb.be

0488 05 32 03