



NOTA

2.3.2.

datum akkoord : 14/12/23

laatste wijziging :

onderwerp : **Visie op klachtenbeleid**

duiding

Feedback, ongenoegens en klachten nemen we binnen onze organisatie steeds ter harte. Allen krijgen eenzelfde 'gewicht', de differentiatie vloeit voort uit de gehanteerde procedure:

- *Feedback*: zowel informeel (tijdens rechtstreekse contacten tussen begeleiders en cliënten) als formeel (periodieke beleavings- & effectmeting) doorheen het begeleidingstraject, kan zowel positief als negatief zijn;
- *Ongenoegens*: ietwat fundamentele (negatieve) feedback, tot wederzijdse tevredenheid hanteerbaar tussen cliënt (kind, jongere of ouder) & begeleider (team) en geregistreerd in het individuele dossier onder 'acties';
- *Klachten*: wanneer bemiddeling door coördinator/stafmedewerker, directie of derden noodzakelijk blijkt en wat wordt geregistreerd in het individuele dossier onder 'incidenten>klachten'

Bij deze visietekst horen twee bijlagen, met name de brief voor jongeren en ouders (ook online te vinden op onze website: *over Xplo>participatie & samenwerking*) en de flowchart (visualisatie van de procedure als tool voor begeleiders).

afspraken

1. Inleidend¹

Het begrip 'klachtenrecht' zien we binnen een ruime context. Als laagdrempelige organisatie kiezen we er resoluut voor om transparant²(Art. 3 5°) samen te werken met een maximale inzet vanuit een dialoog gestuurd oogpunt. Dit impliceert dat alle vormen van feedback sterk ingebed zijn in het aanbod van hulpverlening (spontane-, gestructureerde- en indirect gestructureerde feedback). Elke gebruiker heeft immers het recht om vanaf de opstart van elke vorm van hulpverlening tot het afsluiten van nazorg, feedback te brengen. (Art4 §1). In die zin maakt 'een klacht' deel uit van het ruime pakket 'cliëntenfeedback'/cliëntentevredenheid'.

Het klachtenbeleid ondersteunt een impactgericht kwaliteitssysteem die het geheel van acties en processen van een voorziening inzet om de kwaliteit van de zorg (Art. 3 1°) en haar kwaliteitsbeleid binnen de eigen werking te borgen, te verbeteren en te vernieuwen (Art.2 3°). De ervaringen van de gebruiker staat hierbij centraal en geldt hierbij als belangrijke referentie voor de kwaliteit van de zorg (Art. 3 2°).

2. Drie doelstellingen³

Het waarborgen van een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling waar bemiddeling⁴ een prominente plaats krijgt beoogt drie doelstellingen:

- **PIT** (kracht en energie)
We garanderen het recht van elke gebruiker om een klacht te formuleren. We vertrekken hierbij vanuit de kracht van het individu en baseren ons o.a. op het decreet rechtspositie van de minderjarige en de Europese waarden (o.a. vanuit EU-Handvest van de grondrechten (2009) en het Europese Verdrag voor de rechten van de mens (1950)). Vanaf de opstart/intake wordt de gebruiker geïnformeerd over het klachtenbeleid.
- **Le^{2f}** (beweging, dynamiek, proces)
We garanderen een doeltreffende klachtenbehandeling:
 - We zorgen dat het klachtenbeleid in de lijn ligt van onze missie, visie en waarden
 - We waarborgen de neutraliteit van de klachtenbehandeling
 - We formuleren en implementeren remediërende en preventieve maatregelen.

¹ Nieuwe Decreet over de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 3 mei 2023

² Ibid.

³ We verwijzen hierbij naar de 3 kernwaarden van Xplo vzw: Pit-Le^{2f}-Open.

⁴ Bemiddeling aanvragen: georganiseerd vanuit Integrale Jeugdhulp (050 40 33 15 of bemiddeling@west-vlaanderen.be). Tenslotte kan je ook contact opnemen met het Opvoedingspunt (078 170 000 of <https://www.opgroeien.be/opgroeiopunt>).

maatschappelijke zetel:

Blinde-Rodenbachstraat 23, 8800 Roeselare
BE76 7330 6906 0895

www.xplo.be
info@xplo.be

051 22 21 44
0791.661.342

- **Open** (zich durven open stellen op micro-, macro- en mesoniveau)
We garanderen optimale inspraak van gebruikers. We zorgen voor maatwerk van de klachtenbehandeling en houden rekening met de uniciteit van de gebruiker.

3. **Klachtenbeleid als klankbord tot een meer kwalitatieve hulpverlening**

Xplo vzw verbindt er zich toe om in een zeer transparante structuur te werken. Aan cliënten worden m.a.w. verschillende kanalen aangeboden om feedback en ongenoegen kenbaar te maken of een klacht in te dienen. Deze vorm van inspraak én participatie vinden we fundamenteel belangrijk en wordt dan ook gezien en ervaren als een leermoment. Eén van de manieren om de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening te bewaken en te verbeteren, is de drempel voor klachten zo klein mogelijk te maken. Daarom kunnen deze bij verschillende mensen worden ingediend (betrokken begeleider(s), neutraal persoon, campusdirectie, externe derden) en dit zowel mondeling, schriftelijk als digitaal.

De fijnmazige liniëring tussen de begrippen, enerzijds 'feedback' en anderzijds 'een klacht', is in deze niet onbelangrijk als we het hebben over een klachtenbeleid.

- Onder *feedback* begrijpen we de informatie, de mening die partners geven over allerhande thema's die verband houden met de organisatie, de missie en visie, het ervaren hulpverleningstraject, het effect van de hulpverlening,... We hechten zowel belang aan spontaan geformuleerde feedback als aan systematisch verzamelde feedback.
- *Ongenoegen* is een uiting van ontevredenheid door de cliënt over één of meerdere aspecten van de hulpverlening, waarbij de inhoud rechtstreeks met de betrokken begeleider(s) kan worden besproken en tot wederzijdse tevredenheid afgehandeld.
- We spreken van een *klacht* wanneer bij de behandeling ervan een 'derde' persoon wordt / dient te worden betrokken (coördinator, campusdirectie, externe persoon of dienst). Een klacht kan zowel van medisch/verzorgende, pedagogische-, organisatorische-, administratieve-, financiële-, materiële-, relationele- of van infrastructurele aard zijn.

Binnen ons klachtenbeleid worden 'klachten' steeds geregistreerd, neutraal behandeld en afgehandeld en maken ze naast de outputgebieden cliënten- en medewerkerstevredenheid, eveneens deel uit van een cyclische kwalitatieve toetssteen binnen het ruime kwaliteitsbeleid van de voorziening.

Geraadpleegde bronnen:

- Nieuw Decreet kwaliteit van zorg © 2023
- Visieteksten en procedures O2 vzw, de Korf vzw en Onze Kinderen vzw
- Omzendbrief aankondiging inspectieronde klachtrecht Departement Zorg 31.08.2023
- Decreet rechtspositie minderjarigen
- EU-Handvest van de grondrechten (2009)
- Europese Verdrag voor de rechten van de mens (1950)