

Klachtrecht toetsingskader

VERWACHTING 1: BEKENDMAKING EN LAAGDREMPELIGHEID VAN HET KLACHTENBELEID

De jeugdhulpaanbieder staat open voor alle uitingen van ontevredenheid. Met een participatief en pro – actief beleid ondervangt de jeugdhulpaanbieder ontevredenheden en vermijdt hij escalaties tot klachten. De jeugdhulpaanbieder maakt, minstens in de opstartfase van de hulpverlening, aan alle gebruikers bekend op welke manier een klacht kan worden ingediend. Hij maakt ook alternatieve klachtmogelijkheden op de interne procedure kenbaar. Hij vermijdt drempels voor het indienen van klachten. Hij biedt verschillende kanalen aan om een klacht in te dienen (mondeling, schriftelijk en digitaal). Alle betrokkenen worden geïnformeerd dat ze zich kunnen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Criterium 1.1:

De jeugdhulpaanbieder staat open voor alle uitingen van ontevredenheid. De jeugdhulpaanbieder benadert ontevredenheden pro - actief en vermijdt escalaties tot klachten met een participatief beleid.

Kritische kenmerken criterium 1.1:

1. De jeugdhulpaanbieder moedigt de gebruikers aan zich uit te spreken over alle aspecten van de begeleiding.
2. De jeugdhulpaanbieder bewaakt pro – actief de tevredenheid van de gebruikers doorheen de begeleiding.
3. De jeugdhulpaanbieder is alert voor alle uitingen van ontevredenheid en maakt deze bespreekbaar.

Criterium 1.2:

De jeugdhulpaanbieder informeert, minstens in de opstartfase van de hulpverlening, de kinderen en jongeren dat ze een klacht kunnen indienen. Hij maakt ook alternatieve klachtmogelijkheden op de interne procedure kenbaar.

Kritische kenmerken criterium 1.2:

1. De informatie over het kunnen indienen van een klacht wordt aan de kinderen en jongeren minstens in de opstartfase (van de hulpverlening) gegeven.
2. De jeugdhulpaanbieder informeert de kinderen en jongeren over:
 - dat een klacht kan worden ingediend
 - de (contact)gegevens om een klacht in te dienen
 - alternatieve klachtmogelijkheden.

Criterium 1.3:

De jeugdhulpaanbieder maakt, minstens in de opstartfase van de hulpverlening, aan ouders en opvoedingsverantwoordelijken op gepaste wijze bekend op welke manieren een klacht kan worden ingediend. Hij maakt ook alternatieve klachtmogelijkheden op de interne procedure kenbaar.

Kritische kenmerken criterium 1.3:

1. De informatie over het kunnen indienen van een klacht wordt aan de ouders en opvoedingsverantwoordelijken minstens in de opstartfase (van de hulpverlening) gegeven.
2. De jeugdhulpaanbieder informeert ouders en opvoedingsverantwoordelijken over:
 - dat een klacht kan worden ingediend
 - de (contact)gegevens om een klacht in te dienen
 - alternatieve klachtmogelijkheden.

Criterium 1.4:

De jeugdhulpaanbieder vermijdt drempels voor het indienen van klachten. Hij biedt verschillende kanalen aan om een klacht te kunnen indienen, zowel mondeling, schriftelijk als digitaal. De jeugdhulpaanbieder informeert alle betrokkenen dat ze zich kunnen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Kritische kenmerken criterium 1.4:

1. Klachten kunnen zowel mondeling, schriftelijk als digitaal worden ingediend.
2. De jeugdhulpaanbieder informeert alle betrokkenen dat ze zich kunnen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
3. De jeugdhulpaanbieder maakt bekend dat hij zich neutraal en objectief zal opstellen tijdens de klachtenbehandeling.
4. De jeugdhulpaanbieder doet extra inspanningen om aangepast te communiceren over de mogelijkheden tot het indienen van klachten.

VERWACHTING 2: UNIFORMITEIT, CONTINUÏTEIT, NEUTRALITEIT EN KLANTVRIENDELIJKHEID IN DE KLACHTENBEHANDELING

De jeugdhulpaanbieder waakt over een uniforme werkwijze bij alle klachten om een neutrale en objectieve behandeling van de klachten te kunnen garanderen. Hij volgt hiervoor richtlijnen die aanduiden wie op welk moment verantwoordelijk is om acties te ondernemen ten behoeve van de voortgang van de klachtenbehandeling. Naar de melder is de jeugdhulpaanbieder transparant over de afhandelingswijze van zijn ontevredenheid, de voortgang en de afronding van de klachtenbehandeling. Na de afronding peilt de jeugdhulpaanbieder hoe de klachtenbehandeling voor de klachtindiener is verlopen.

Criterium 2.1:

De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen voor de wijze waarop klachten dienen behandeld te worden. Hij garandeert de opvolging van klachten door aan te duiden wie op welk moment verantwoordelijk is voor welke acties en bepaalt wie ervoor verantwoordelijk is om de voortgang te bewaken.

Kritische kenmerken criterium 2.1:

1. De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen die bepalen wie voor welke acties verantwoordelijk is in de klachtenbehandeling.

2. De richtlijnen expliciteren termijnen om de voortgang te bewaken binnen de klachtenbehandeling.
3. De jeugdhulpaanbieder duidt een verantwoordelijke aan om de voortgang van de klachtenbehandeling te bewaken.
4. De continuïteit van de klachtenbehandeling wordt gegarandeerd.

Criterium 2.2:

De jeugdhulpaanbieder bewaakt dat de klachtenbehandelaar een neutrale en objectieve positie inneemt t.a.v. de betrokkenen.

Kritische kenmerken criterium 2.2:

1. De jeugdhulpaanbieder doet inspanningen om een klacht neutraal en objectief te behandelen.
2. De klachtenbehandelaar is niet rechtstreeks betrokken bij de begeleiding van de jongere in kwestie of zijn context.

Criterium 2.3:

De jeugdhulpaanbieder is t.a.v. de melder transparant over de afhandelingswijze van zijn ontevredenheid, de voortgang en de afronding van de klachtenbehandeling. De jeugdhulpaanbieder biedt follow up na de klachtenbehandeling.

Kritische kenmerken criterium 2.3:

1. De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen om te weten hoe een ontevredenheid moet worden afgehandeld.
2. De jeugdhulpaanbieder stelt de gebruiker in staat om een geïnformeerde keuze te maken om al dan niet de klachtenprocedure op te starten.
3. De jeugdhulpaanbieder informeert de klachtindiener over de voortgang in de klachtenbehandeling en de verschillende termijnen daaraan verbonden.
4. De jeugdhulpaanbieder informeert de klachtindiener over de afronding van zijn klacht met een overzicht van de ondernomen acties en het resultaat van de klachtenbehandeling.
5. Minstens het resultaat van de klachtenbehandeling wordt schriftelijk meegedeeld aan de klachtindiener.
6. Na de klachtenbehandeling peilt de jeugdhulpaanbieder hoe de klachtenbehandeling voor de klachtindiener is verlopen.

VERWACHTING 3: KLACHTENREGISTRATIE, CYCLISCHE EVALUATIE EN REMEDIËRING

De klachten worden geregistreerd en op een centrale plaats gebundeld. De gebundelde klachten worden geanalyseerd. De analyse geeft aanleiding tot kwaliteitsverbetering in de organisatie.

Criterium 3.1:

De klachten worden geregistreerd en gebundeld.

Kritische kenmerken criterium 3.1:

1. Klachten worden systematisch geregistreerd en op een centrale plaats gebundeld.
2. Klachten worden gestandaardiseerd geregistreerd met vermelding van de aard van de klacht, de datum van ontvangst, het gegeven gevolg en tijdstip van afhandeling.

Criterium 3.2

De klachten en de afhandeling ervan worden geanalyseerd. De analyse geeft aanleiding tot kwaliteitsverbetering in de organisatie.

Kritische kenmerken criterium 3.2:

1. De klachten en de afhandeling ervan worden gebruikt in functie van zelfevaluatie en indien nodig voert men verbeteracties uit.
2. De klachtenprocedure wordt geëvalueerd.