# KLACHTENPROCEDURE

Ondanks ons streven naar hoge kwaliteit van zorg en een zorgvuldige manier van werken van alle medewerkers binnen Carrewiel, kan het gebeuren dat iets niet helemaal aan uw verwachtingen beantwoordt en dat u een klacht heeft over onze werking.

Wij zien klachten als een signaal om onze werking onder de loep te nemen en te bekijken wat we anders kunnen doen om zo onze kwaliteit te verhogen.

We maken een onderscheid tussen signalen en klachten. Signalen zijn mededelingen, vragen, bekommernissen en suggesties van u of uw netwerk. Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid. Zowel signalen als klachten zijn welkom en kunnen op elk moment, op de manier die voor u het best past.

Hebt u klachten dan raden we u in eerste instantie aan om een medewerker en/of leidinggevende van de vestiging aan te spreken. U kan zich richten tot de (behandelende) therapeuten, de coördinator of de onthaalmedewerker.

Alle medewerkers staan op elk moment, op een begripvolle en professionele manier open voor uw feedback.

Alle klachten worden zo snel en efficiënt mogelijk door de direct betrokken medewerker(s) opgenomen. Samen met u wordt gezocht naar een oplossing.

## Verschillende manieren om een klacht te uiten

### Mondelinge klacht overgebracht aan teamlid

We stimuleren zo veel mogelijk dat een gewone klacht mondeling wordt overgebracht aan iemand van het team.

Volgende procedure wordt dan gevolgd:

- De leden van het team bespreken de klacht op de teamvergadering.
  Men bekijkt of het afhandelen van de klacht voldoende is of dat er corrigerende maatregelen dienen genomen te worden.
  Indien het teamlid op het ogenblik van het gesprek met de persoon die de klacht indiende geen antwoord kon geven, deelt het teamlid na de teamvergadering het antwoord mee.
  Feedback wordt door de medewerker genoteerd in het kind dossier.

- Op dat moment wordt nogmaals uitgelegd welke stappen verder kunnen ondernomen worden indien het resultaat niet voldoende is voor de persoon. Indien dit geen of onvoldoende resultaat oplevert voor de persoon in kwestie, dient de persoon de vastgestelde klachtenprocedure te volgen.

Vindt u het toch moeilijk om iemand aan te spreken, dan kan u:

- uw klacht in onze brievenbus aan de wachtzaal steken
- uw klacht vermelden in de jaarlijkse bevraging van tevredenheid (tevredenheidsonderzoek)



verbint vzw
Korte Begijnenstraat 22
2300 Turnhout
www.verbint.be
Erkenningsnummer: 9.65.608.27
Ondernemingsnummer: BE0408.032.379
RPR Antwerpen-Afdeling Turnhout

carrewiel
Het draait om jou …

**Interne klachtenprocedure**

U kunt uw klacht mondeling, telefonisch of schriftelijk indienen bij de kwaliteitscoördinator, die optreedt als klachtenbehandelaar. Dat kan onder meer via:

- de website a.d.h.v. het klachtenformulier
- mail: info@carrewiel.be met vermelding 'ter attentie van kwaliteitscoördinator'
- per brief ter attentie van de kwaliteitscoördinator die wordt afgegeven aan het onthaal of die wordt opgestuurd naar Carrewiel Turnhout, Schoolstraat 27/1, 2300 Turnhout.

De klacht wordt opgenomen in het klachtenregister.
Bij elke klacht informeren we u over de mogelijke volgende stappen.

## Verloop klachtenprocedure

**1ste fase:**

- De kwaliteitscoördinator bekijkt of ze de klacht zelf kan afhandelen met het betrokken team.
- De kwaliteitscoördinator brengt de coördinator en directie op de hoogte van de klacht.
- Indien de kwaliteitscoördinator van mening is dat het de klacht zelf niet kan afhandelen of het resultaat is niet voldoende voor de persoon die de klacht heeft ingediend, wordt de klacht doorgegeven aan de coördinator en directie.
- Binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht zal door de kwaliteitscoördinator/directeur schriftelijk worden meegedeeld welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

**2de fase:**

- Indien het antwoord geen voldoening geeft aan de persoon die de klacht indiende, kan deze zich richten tot een interne klachtencommissie. De interne klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van het bestuursorgaan van vzw Verbint en een vertegenwoordiger van de gebruikers. De vertegenwoordiger van het bestuursorgaan is niet dezelfde persoon als de directie of de persoon die de klacht in de eerste fase heeft behandeld. De indiener moet de klacht schriftelijk formuleren. De kwaliteitscoördinator zal op vraag meedelen welke personen in deze commissie zetelen en hoe de briefwisseling aan de commissie moet worden overgemaakt.
- De persoon dient een schriftelijke klacht in via:
  - mail: info@carrewiel.be met vermelding 'ter attentie van kwaliteitscoördinator'
  - per brief ter attentie aan de kwaliteitscoördinator die wordt afgegeven aan het onthaal of die wordt opgestuurd naar Carrewiel Turnhout, Schoolstraat 27/1, 2300 Turnhout.
- De commissie zal alle partijen uitnodigen en pogen een oplossing te bekomen. De indiener wordt gehoord en kan zich daarbij laten bijstaan door een persoon naar keuze, bijvoorbeeld een familielid of een vertrouwenspersoon. De commissie zal het oordeel schriftelijk binnen de 30 dagen nadat de klacht haar werd voorgelegd bekend maken aan de indiener en aan de directie van Carrewiel. Zijn de leden van de commissie het niet eens over het oordeel, dan worden beide standpunten meegedeeld.
- Indien de klacht gegrond werd bevonden, moet de directie binnen de 30 dagen na het antwoord van de commissie meedelen aan de indiener hoe men gevolg zal geven aan de klacht.

carrewiel
Het draait om jou ...

## Bijzondere klachtenprocedures

### Betwisting van het voornemen tot eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning

Wanneer Carrewiel van plan is de zorg en ondersteuning eenzijdig te beëindigen, ontvangt u eerst schriftelijk een gemotiveerd voornemen tot beëindiging. Gaat u daar niet mee akkoord, dan geldt de volgende procedure:

- U kunt het voornemen betwisten binnen 30 dagen na ontvangst ervan.
- U richt uw betwisting rechtstreeks en schriftelijk aan de interne klachtencommissie, via dezelfde contactgegevens als in de tweede fase hierboven. U hoeft niet eerst een klacht bij de kwaliteitscoördinator of de directie in te dienen.
- Voor de behandeling van deze betwisting wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde die geen band heeft met Carrewiel, noch met de gebruiker.
- De commissie hoort beide partijen en gaat na of Carrewiel alle verplichte stappen heeft gezet bij het voornemen tot eenzijdige beëindiging, of voldoende heeft gemotiveerd waarom een bepaalde stap niet werd gezet. Is dat niet het geval, dan ondersteunt de commissie Carrewiel en de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bij de stappen die nog moeten volgen.
- De commissie deelt haar oordeel binnen 30 dagen schriftelijk mee aan u en aan de directie.
- Carrewiel gaat pas over tot een definitieve beëindiging nadat de termijn van 30 dagen na het voornemen verstreken is of, bij betwisting, nadat de volledige interne klachtenprocedure is afgerond. Tijdens die periode loopt de huidige zorg en ondersteuning gewoon verder.
- Bent u niet tevreden over de afhandeling, dan kunt u zich richten tot het klachtenteam van de verschillende instanties (zie verder).

### Binnen de Warme Wachtkamer: Klachten die rechtstreeks naar het VAPH kunnen

In 2 situaties hoeft u de interne procedure niet te doorlopen en kunt u uw klacht rechtstreeks bij het klachtenteam van het VAPH indienen (zie verder):

- collectieve klachten: wanneer verschillende gebruikers van de Warme Wachtkamer dezelfde klacht hebben over Carrewiel
- klachten over participatie: wanneer de klacht gaat over de manier waarop Carrewiel de inspraak van gebruikers organiseert

Zo'n klacht kan worden ingediend door één of meer van de betrokken gebruikers of hun vertegenwoordigers of door de gebruikersvertegenwoordiging namens hen. Op uw vraag helpt de kwaliteitscoördinator u om de klacht aan het VAPH te bezorgen.

## Klacht aan externen

Heeft u alsnog de indruk dat u niet bij ons terecht kan met uw klacht of bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht, of u wendt zich liever tot een externe instantie dan kan u zich richten tot:

**Het Departement zorg, onze erkennende overheidsinstantie**
door het invullen van het klachtenformulier
of het schrijven van een brief t.a.v. Ellipsgebouw, Koning Albert II laan 35, 1030 Brussel



verbint vzw
Korte Begijnenstraat 22
2300 Turnhout
www.verbint.be

Erkenningsnummer: 9.65.608.27
Ondernemingsnummer: BE0408.032.379
RPR Antwerpen-Afdeling Turnhout

**Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG)**
www.oogg.be

**Contactgegevens klacht via VAPH voor begeleidingen binnen de Warme Wachtkamer:**
Bij het VAPH kunt u terecht nadat u de interne klachtenprocedure hebt doorlopen of rechtstreeks voor klachten over de collectieve inspraak. Het VAPH gaat na of Carrewiel de regelgeving heeft nageleefd.

- Hebt u een klacht? | VAPH
- Per mail via: klachten@vaph.be vermeld in de mail uw naam en adres
- per telefoon op het nummer 02/249 35 00
- per brief aan het VAPH, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel