# KLACHTENPROCEDURE

**Klachten betreffende het protocol en Persoonlijk Ondersteunings Plan**

***Tekst op basis van Besluit van de Vlaamse Regering d.d. 02/04/2011***

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden geformuleerd door de gebruiker, zijn vertegenwoordiger of zijn vertrouwenspersoon aan de directeur van De Valier.

Indien een medewerker regelmatig opmerkingen opvangt rond hetzelfde thema en niet tot een oplossing komt, wordt dit gesignaleerd aan het afdelingshoofd. Deze beslist in overleg met de directeur of de klachtenprocedure wordt opgestart.

De directie maakt bij ontvangst van die klacht onmiddellijk melding in een daartoe bestemd register.

De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.

De voorziening is ertoe gehouden binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht gegeven wordt.

Mondelinge toelichting is steeds mogelijk. De Valier zal in de mate van het mogelijke steeds rekening houden met de suggesties die geformuleerd worden door de indiener van de klacht.

Klachtencommissie:

Als de afhandeling van de klacht, zoals hierboven beschreven, de indiener geen voldoening schenkt, kan die zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie van De Valier.

Die klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur en een persoon die aangewezen is door de gebruikersraad.

De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen.

De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde (een vertrouwenspersoon, dit kan geen betrokken hulpverlener zijn). De klachtencommissie deelt binnen de dertig dagen nadat ze de klacht ter behandeling voorgelegd heeft gekregen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en De Valier.

Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet De Valier binnen dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg eraan gegeven wordt.

Als de afhandeling van de klacht overeenkomstig de procedure “Klachtencommissie”, de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan die zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar. 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.

**Noodprocedure klachten**

Wanneer de klacht **hoogdringend** is en de gewone procedure niet gevolgd kan worden, kan de noodprocedure gevolgd worden: wanneer de persoon (of zijn omgeving) met een klacht die bijzonder acuut is, meteen een oplossing wilt, kan hij contact opnemen met de directeur.

Wanneer de persoon met een klacht geen genoegdoening vindt bij de directeur en de situatie vereist dat er onmiddellijk wordt gehandeld, kan de persoon met een klacht de voorzitter van de gebruikersraad opbellen. Deze roept meteen de voorzitter van de Raad van bestuur, de directie en de betrokkene samen om de crisissituatie te bespreken.

De contactgegevens van de voorzitter kan u terugvinden op onze website: [www.devalier.be](http://www.devalier.be) of verkrijgen via ons algemeen nummer 053/67.25.24

**Klachten betreffende een ontslag**

Wanneer de gebruiker niet akkoord is met de beëindiging van de ondersteuning door De Valier, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger deze betwisting binnen dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie wordt bij deze materie uitgebreid met een onafhankelijke derde. Deze derde heeft een bemiddelende rol.

Hij wordt in onderling overleg door de gebruikersraad en De Valier aangeduid voor een periode van 4 jaar, zijn mandaat is hernieuwbaar.

**Contactgegevens van de onafhankelijke derde:**

**Katrien Van den Steene**

**Iddergemstraat 61 A**

**9470 Denderleeuw**

**T 053 21 12 98**

**F 053 64 83 00**

**GSM 0477/85 42 58**

**E** **Advocaat@vandensteene.be**

**Contactgegevens van de interne klachtencommissie**

**VZW De Valier**

 T.a.v De Directie – VERTROUWELIJKE INFORMATIE

 Verlorenkoststraat 103

1770 Liedekerke

 E directeur@devalier.be

**Klachten betreffende collectief overleg**

Klachten rond de gebruikersraad worden schriftelijk gemeld, rechtstreeks aan de leidend ambtenaar (bij de inspectiedienst van het VAPH).

### Contactgegevens Zorginspectie:

Koning Albert-II laan 35/31
1030 Brussel

T 02 553 34 34
F 02 553 34 35
E contact@zorginspectie.be
W www.zorginspectie.be