

KLACHTENPROCEDURE

Laatste update: 1 februari 2024

Toelichting

Dagelijks proberen we binnen Het Eepos om degelijke, warme en kwalitatieve dienstverlening te bieden aan onze cliënten en hun netwerk, en dit zowel op vlak van zorg en ondersteuning als op vlak van organisatie en administratie.

Maar uiteraard kan er steeds iets misgaan, of zijn er soms zaken die voor verbetering vatbaar zijn. Graag vernemen wij dergelijke zaken zo snel mogelijk, zodat we er ook mee aan de slag kunnen gaan, en onze werking continu kunnen verbeteren.

Als vergunde zorgaanbieder heeft Het Eepos een klachtenprocedure uitgewerkt, waarin we beschrijven hoe we klachten en opmerkingen over dingen die beter kunnen, concreet en stap voor stap aanpakken.

Deze klachtenprocedure is opgenomen in het document Collectieve en plichten, in de artikels 10 t.e.m. 12. U kan deze artikels ook hieronder terugvinden.

De belangrijkste afspraak ingeval van klachten of bedenkingen betreft echter de oproep tot een open en constructieve communicatie. Met wederzijds begrip en overleg kunnen we samen heel veel oplossen.

U kan met klachten en/of alle vragen, opmerkingen, suggesties, enzovoort, steeds terecht bij de medewerkers van Het Eepos, in het bijzonder de afdelingsverantwoordelijken en/of de directie.

Klachtenprocedure **(Artikel 10 uit de wederzijdse rechten en plichten)**

Alle opmerkingen, vragen, suggesties of klachten omtrent dienstverlening, opvang, behandeling, begeleiding of facturatie, kunnen door elke cliënt of diens vertegenwoordiger te allen tijde mondeling of schriftelijk worden geuit, ten aanzien van eender welke medewerker van de

zorgaanbieder. De geuite bedenkingen zullen vervolgens intern worden besproken en behandeld door de aangewezen medewerkers. De indiener van de klacht zal binnen de 30 dagen een antwoord krijgen.

De cliënt of diens vertegenwoordiger kan ook steeds formeel een schriftelijke klacht indienen bij de directie. De directie noteert elke klacht in het klachtenregister. De zorgaanbieder zal dan binnen de 30 dagen schriftelijk aan de indiener mededelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Indien de indiener niet tevreden is met dit gevolg, kan die zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Deze hoort de betrokken partijen en probeert te bemiddelen en te zoeken naar een oplossing. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde. De klachtencommissie maakt verslag van haar bespreking en deelt binnen de 30 dagen nadat ze de klacht ter behandeling heeft voorgelegd gekregen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de zorgaanbieder.

Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal de zorgaanbieder binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk mededelen welk gevolg er door de zorgaanbieder aan wordt gegeven.

Indien de afhandeling van de klacht na behandeling door de klachtencommissie de cliënt of diens vertegenwoordiger nog steeds geen voldoening schenkt, kan men zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH. De zorgaanbieder zal de cliënt of diens vertegenwoordiger op de hoogte brengen van deze mogelijkheid door vermelding ervan in het hierboven genoemde schrijven van de zorgaanbieder betreffende het gevolg dat wordt gegeven aan de conclusie van de klachtencommissie.

Het dient echter gezegd dat moet vermeden worden dat problemen zodanig escaleren dat al deze fasen nodig zijn. Een open klimaat van samenwerking en begrip is hierbij erg belangrijk. Een klacht kan ook op elk moment door de indiener ervan worden ingetrokken.

Samenstelling en contactgegevens van de interne klachtencommissie (Artikel 11 uit de Collectieve rechten en plichten)

De interne klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger vanwege het bestuur van Het Eepos en een vertegenwoordiger vanwege de gebruikersraad.

De vertegenwoordiger vanwege het bestuur is de voorzitter van de welzijnsvereniging. De voorzitter kan deze bevoegdheid ad hoc eventueel delegeren naar de ondervoorzitter of een lid van de raad van bestuur.

Het mandaat van vertegenwoordiger van de gebruikersraad wordt door de gebruikersraad toegewezen aan één van de leden van de gebruikersraad. Deze aanduiding (al dan niet na stemming) gebeurt telkens bij de installatie van een nieuwe gebruikersraad.

De vertegenwoordiger vanwege de gebruikersraad treedt op als voorzitter van de interne klachtencommissie, en is ook de contactpersoon van de interne klachtencommissie.

Momenteel wordt dit mandaat waargenomen door Diane Dillen:

👉 Email: dianedillen47@gmail.com

👉 Telefoon:

**Onafhankelijke derde in de interne klachtencommissie
(Artikel 12 uit de Collectieve rechten en plichten)**

Indien de klachtencommissie zich dient te buigen over een betwisting betreffende het ontslag van een cliënt of de beëindiging van de ondersteuning, wordt de commissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.

Tussen de zorgaanbieder en de gebruikersraad werd overeengekomen dat in voorkomend geval ad hoc tussen de betrokken partijen wordt afgesproken welke persoon de functie van onafhankelijke derde zal waarnemen. Indien de betrokken partijen geen akkoord vinden over een (gezamenlijke) geschikte kandidaat, mag elke partij autonoom één persoon afvaardigen. Voorafgaand aan de zitting van de klachtencommissie, dient de samenstelling ervan – inclusief de persoonsgegevens van de onafhankelijke derde(n) – schriftelijk te worden goedgekeurd door alle betrokken partijen.