

KLACHTENBEHANDELING IN CKG DON BOSCO

CKG Don Bosco heeft een duidelijke procedure om om te gaan met klachten naar onze werking toe.

Hieronder beschrijven we hoe we hier concreet mee omgaan.

WERKWIJZE

Visie op ontevredenheid en klachten

Als CKG zijn we ons bewust van het feit dat onze dienstverlening niet altijd optimaal verloopt. Van daaruit zijn we ons ook bewust dat er een gevoel van ontevredenheid kan zijn bij de gebruiker. Vanuit het CKG wordt er steeds gestreefd naar groei en ontwikkeling. Er bestaat dan ook de wens om met de gebruikers in dialoog te gaan omtrent eventuele ontevredenheden wat betreft de werking. Ontevredenheden kunnen zich op alle domeinen situeren en zijn vaak persoonsgebonden. Het in gesprek gaan over ontevredenheid kan reeds de uitweg bieden om tot oplossingen en groeikansen te komen.

Indien de ontevredenheid van de gebruiker blijft bestaan en er in overleg geen gewenste oplossing bereikt wordt, kan de gebruiker beslissen om dit rechtstreeks met de directie te bespreken en dit als klacht in te dienen.

Gebruikers kunnen daarnaast ook steeds onmiddellijk beslissen om een klacht aan de directie duidelijk te maken.

Het starten, opvolgen en afsluiten van een klachtenprocedure verloopt volgens een vaste procedure.

De gebruiker wordt hiervan op de hoogte gesteld bij het begin van de begeleiding en kan de procedure ook steeds nalezen op de website www.ckgdonbosco.be onder de rubriek 'Informatie/nuttige documenten'.

Klachtenprocedure

Ouders of context

1. Uiting van ontevredenheid:

Elke gebruiker kan mondeling of schriftelijk aangeven dat hij niet tevreden is over een aspect van de werking van het CKG. Hij kan zich hiervoor richten tot een pedagogisch medewerker van de voorziening. Deze zal de ontevredenheid van de gebruiker beluisteren. Er wordt aan de gebruiker een antwoord gegeven en indien mogelijk wordt er samen gekeken naar oplossingen voor het gestelde probleem. Hiervoor is het mogelijk dat de medewerker eerst advies wil vragen aan andere medewerkers. In het dossier kan men een neerslag vinden van deze uitingen van ontevredenheid. Elke medewerker informeert zijn leidinggevende over (terugkerende) ontevredenheden die door gebruikers geuit worden en waarmee hij aan de slag is gegaan. Op die manier kan de leidinggevende opvolgen welke signalen door de gebruikers gegeven worden en op welke manier deze besproken zijn. Hier kunnen eventueel acties uit voortvloeien, als gevolg van bepaalde (terugkerende) signalen.

2. Indienen van een klacht:

Indien overleg tussen de gebruiker en de pedagogisch medewerker niet tot het gewenste resultaat leidt of indien een gebruiker wenst zich rechtstreeks tot directie te wenden, kan de gebruiker beslissen een klacht in te dienen. Dit moet schriftelijk gebeuren, ten aanzien van de directie, en kan via brief, mail (ckgdonbosco@ckgdonbosco.be), via het klachtenformulier op de website of via het klachtenformulier dat bij aanvang van de begeleiding bezorgd werd. Het schriftelijk opstellen van

de klacht kan, indien gewenst door de gebruiker, met ondersteuning van een medewerker gebeuren of tijdens een gesprek met de directie.

Elke klacht komt dus bij de directie terecht. De directie behandelt de klacht neutraal, objectief en met de nodige discretie en verbindt zich er toe:

- De gebruiker binnen de 7 dagen te informeren over het ontvangen van de klacht
- Verdere opvolging te geven aan de klacht
- De gebruiker binnen de 30 dagen een schriftelijk antwoord te geven op de klacht

De klachtindiener kan zich doorheen het hele proces laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

3. Indienen van een klacht bij Agentschap Opgroeien:

Elke ouder heeft het recht om rechtstreeks aan de klachtendienst van Agentschap Opgroeien een klacht te richten.

Dit kan door Opgroeipunt aan te schrijven of te spreken:

Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel, tel. 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur) of via het contactformulier (www.opgroeien.be/opgroeipunt).

Minderjarige

1. Uiting van ontevredenheid:

Elke minderjarige kan aangeven dat hij niet tevreden is over de begeleiding van het CKG. Hiervoor kan hij zich rechtstreeks wenden tot een pedagogisch medewerker. De pedagogisch medewerker beluistert de ontevredenheid van de minderjarige en bekijkt op welke manier deze best een antwoord krijgt. De pedagogisch medewerker is verantwoordelijk voor een correcte begeleiding van de minderjarige.

Ook de kindvergadering is een methodiek die de minderjarige de mogelijkheid geeft om zijn mening te uiten over de werking. Het uiten van een ontevredenheid kan hier zeker bij horen. De kindvergadering krijgt de nodige opvolging en dat wordt ook steeds teruggekoppeld naar de minderjarigen.

Wegens de jonge leeftijd van de minderjarigen is het daarnaast belangrijk om als pedagogisch medewerker ook alert te zijn op signalen van ontevredenheid die het kind uit op andere manieren (vb. in gedrag, verminderd welbevinden, ...). Observaties van deze signalen dienen eveneens de nodige opvolging te krijgen.

Het is belangrijk dat uitingen of observaties van ontevredenheid ook in team en met de leidinggevende besproken worden. Op die manier krijgt men zicht op de signalen die door de minderjarigen geuit worden en de opvolging die eraan gegeven werd. Er kan, samen met de minderjarige, afgewogen worden of hier sprake is van een klacht. Ook kunnen op basis van (terugkerende) signalen acties ondernomen worden.

2. Indienen van een klacht:

Een minderjarige kan zich eveneens rechtstreeks tot de directie richten. Het is belangrijk dat een kind, indien gewenst, door een pedagogisch medewerker ondersteund kan worden bij het uiten van een klacht. Klachten van minderjarigen kunnen zowel mondeling als schriftelijk aan de directie geuit worden. Indien een minderjarige zijn klacht mondeling uit, wordt hier een schriftelijke neerslag van gemaakt ahv het klachtenformulier.

De klachtindiener kan zich doorheen het hele proces laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Registratie van klachten

Alle klachten worden geregistreerd door de directie. De klacht wordt bijgehouden in een 'klachtenmap'. Elke registratie omvat minimaal volgende zaken:

1. Het ingevulde klachtenformulier
2. Een analyse van de klacht
3. Het antwoord dat werd geformuleerd
4. Een omschrijving van genomen maatregelen en de verdere opvolging
5. Het afsluiten van de klacht

Registratie van ontevredenheden

Ontevredenheden worden geregistreerd als contacten in het dossier van de minderjarige. Deze kunnen, samen met de klachten, meegenomen worden als inputgebied in de ontwikkeling van nieuwe actiepunten binnen de werking.

Anonieme klachten

Een klacht zou ook anoniem kunnen geuit worden. We nemen dit mee als inputgebied maar kunnen hier geen persoonlijk opvolgtraject aan koppelen.

Ontvankelijkheid van een klacht

In principe wordt elke klacht die op basis van de voorgeschreven procedure wordt ingediend, als ontvankelijk gezien.

TERMEN EN DEFINITIES

Gebruiker - elke minderjarige en zijn context.

Pedagogisch medewerker – elke medewerker die vanuit zijn functie betrokken is op de begeleiding van de minderjarige en zijn gezin.

Ontevredenheid – gevoel van niet akkoord te zijn met of iets anders te verlangen van de dienstverlening van het CKG.

Klacht – een schriftelijke uiting van ontevredenheid van de gebruiker wat betreft de dienstverlening van het CKG. Deze uiting richt zich tot de directie.

Vertrouwenspersoon – iemand die op vraag van de klachtindiener aansluit om die te ondersteunen bij het indienen en opvolgen van de klacht.

Anoniem – wanneer een ontevredenheid of klacht gesignaleerd wordt zonder dat het duidelijk is wie die indient.