

# Klachtenprocedure

## 1. Doel

Onze herstelgerichte visie willen wij ook doortrekken in onze aanpak van klachten en ongenoegen. Wij willen transparantie voor onze gebruikers over hoe klachten worden aangepakt en/of behandeld.

Kwaliteitsvol werken is waar we elke dag naar streven maar zijn er ons ook van bewust dat dit een continu proces is. Klachten zien wij dan ook als een kans om onze manier van werken te verbeteren en zo ook onze kwaliteit te verhogen.

## 2. Procedure

Binnen Vzw Crisishulp aan Huis West-Vlaanderen zetten we ons dagelijks in om onze dienstverlening zo kwaliteitsvol en zo goed als mogelijk te organiseren en uit te voeren. Soms kan er echter iets fout lopen. Graag gaan we hier in een open dialoog met aan de slag.

### a. Cliënten, context en naastbetrokkenen

Als cliënt, context en naastbetrokkenen kun je je klachten op drie manieren aan ons melden.

Een eerste mogelijkheid is om je klacht rechtstreeks met de gezinsmedewerker te bespreken en samen naar een oplossing te zoeken. Al onze gezinsmedewerkers staan open voor opmerkingen, suggesties, klachten, ... en willen samen met jou zoeken naar de best mogelijke oplossing.

Indien dit, om wat voor reden dan ook, niet mogelijk is of indien dit niet het gewenste resultaat oplevert, kan je contact opnemen met de algemeen Verantwoordelijke van vzw Crisishulp aan Huis West-Vlaanderen. Dit kan makkelijk via de pagina 'klachten' op onze website, telefonisch via 0492 97 13 04, via e-mail naar [alia.sayka@cahwestvlaanderen.be](mailto:alia.sayka@cahwestvlaanderen.be) of via een brief naar Julius Sabbestraat 40, 8530 Harelbeke. De algemeen verantwoordelijke registreert deze klacht en je krijgt een ontvangstbewijs van de klacht. Binnen de 14 werkdagen wordt de klacht samen met jou verkend, geanalyseerd en onderzocht. Via de website kun je de klacht ook anoniem melden, deze klachten worden ook intern behandeld. Indien wenselijk wordt er een traject rond herstel opgestart. Vanuit Crisishulp aan huis West-Vlaanderen kunnen wij beroep doen op vzw Ligand of vzw Oranjehuis voor dit soort trajecten.

Een derde mogelijkheid is om contact op te nemen met de externe ombudsdienst. Via Opgroeipunt kun je extern een klacht melden. Dit kan via de website van opgroeien [www.opgroeien.be/opgroeipunt](http://www.opgroeien.be/opgroeipunt) of telefonisch via het nummer 078 170 000.

Indien je niet tevreden bent over hoe de klacht door Opgroeien wordt behandeld, kun je contact opnemen met de Vlaamse ombudsdienst ([www.vlaanderen.be/organisaties/vlaamse-ombudsdienst](http://www.vlaanderen.be/organisaties/vlaamse-ombudsdienst)).

De klachten waarbij onze algemeen verantwoordelijke of een externe ombudsdienst betrokken worden, worden geanonimiseerd bijgehouden door de algemeen verantwoordelijke en gebruikt om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren.



Vzw Crisishulp aan huis  
West-Vlaanderen

#### b. Hulpverleners, aanmelders, verwijzers

Ook collega hulpverleners, aanmelders en verwijzers uit het netwerk kunnen met hun klachten bij ons terecht. In eerste instantie wordt gevraagd om de klacht rechtstreeks met de gezinsmedewerker te bespreken en samen naar een oplossing te zoeken. Alle medewerkers staan open voor opmerkingen, suggesties, klachten,...

Indien dit om één of andere reden niet mogelijk is of indien dit niet het gewenste resultaat oplevert, kan men eveneens een klacht melden via de website, telefonisch, per e-mail of per post. De algemeen verantwoordelijke verkent, analyseert en onderzoekt de klacht, binnen de 14 dagen, samen met jou. Indien gewenst wordt er een herstel traject opgestart.

Informatie en opvolging van klachten die rechtstreeks met de hulpverlener besproken en opgelost worden, maken deel uit van de gewone hulpverlening en worden niet formeel geregistreerd. Indien er uit de klacht verbeteringsuggesties komen, geeft de medewerker dit door aan de algemeen verantwoordelijke.

De klachten waarbij de algemeen verantwoordelijk of de externe ombudsdienst betrokken worden, worden geanonimiseerd bijgehouden door de algemeen verantwoordelijke en gebruikt om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren.