



Onze klachtenprocedure

In onze hulp- en dienstverlening staat dialoog centraal. We vinden het belangrijk om in onze hulp- en dienstverlening ruimte te creëren voor jouw feedback (zowel positieve als negatieve) over onze hulp- en dienstverlening. Hierbij vinden we het belangrijk om actief te luisteren naar jouw mening en om inspanningen te leveren om daarmee rekening te houden. Dit omdat we overtuigd zijn dat we veel kunnen leren uit deze feedback.

Een klacht?

We spreken over een klacht:

- Wanneer deze betrekking heeft op een concrete toepassing van de regelgeving en of
- wanneer jij beroep doet op de klachtenprocedure, tenzij:
 - het gaat over zaken van meer dan, een jaar geleden.
 - het gaat over klachten van mensen die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de jeugdhulpverlening van de minderjarige.
 - het meteen duidelijk is dat er geen fout is gemaakt tegen de geldende regelgeving.
 - Het meteen duidelijk is dat de melding of klacht onjuist is of geen betrekking heeft op de hulp- en dienstverlening van 'De Cocon'.
 - Dezelfde melding of klacht door dezelfde persoon reeds in het verleden behandeld werd.

Helpend is wanneer je in jouw klacht duidelijk maakt over wie of wat de klacht gaat en wat er precies is gebeurd.

Specifieke rechten

Je hebt gedurende de gehele klachtenprocedure **recht op bijstand door een vertrouwenspersoon of steunfiguur.**

Je hebt **recht op een discrete behandeling van de klacht.** Wanneer je bijvoorbeeld anoniem wil blijven ten aanzien van de 'persoon' tegen wie jij deze klacht indient kan dit. Wanneer hierdoor de klacht niet geheel onderzocht kan worden, wordt dit meegedeeld aan jou.

Hoe een klacht indienen?

Een klacht kan je zowel elektronisch, schriftelijk als mondeling indienen.

Een klacht kan ingediend worden via een e-mail naar feedback@decocon.be;

Een klacht kan ingediend worden via een schrijven ter attentie van de directeur of dagelijks bestuur van 'De Cocon'. ('De Cocon', Ham 133, 9000 GENT)

Vind je het moeilijk om te schrijven, dan kan je hierin ondersteund worden. In deze situatie formuleer je jouw klacht mondeling en wordt jouw verhaal door een 'neutrale' medewerker van 'De Cocon' op papier gezet en kan je vervolgens aangeven of je het eens bent met de beschrijving van de klacht.

Wat gebeurt er nadat je een klacht hebt ingediend?

Wanneer 'jouw klacht' bij 'De Cocon' binnenkomt wordt allereerst bekeken of dit effectief een klacht is (zie bij 'Een klacht?').

Binnen de 10 werkdagen, na het ontvangen van jouw klacht, ontvang je een schrijven vanuit de directeur¹ waarbij bevestigd wordt dat de klacht ontvangen werd en of de klacht 'ontvankelijk' is of niet. Indien de klacht niet ontvankelijk werd verklaard zal tevens de reden(en) worden meegedeeld.

Indien de klacht effectief een klacht is, krijg je tevens informatie over het vervolg van de procedure.

Wanneer het onduidelijk is over wie of wat de klacht gaat en wat er precies is gebeurd en / of het onduidelijk is welke stappen er reeds gezet werden met betrekking tot het uiten van de ontevredenheid, dan stelt de directeur² een persoon of personen aan om te **verhelderen** over wie of wat de klacht gaat en wat er precies is gebeurd en / of welke stappen er reeds gezet werden met betrekking tot het uiten van de ontevredenheid.

De aangestelde persoon of personen is / zijn niet betrokken bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Deze aangestelde persoon of personen hebben een discretie- en geheimhoudingsplicht.

De eerste onderzoeksfase en fase van klachtverheldering moet ten laatste **binnen de 20 werkdagen na het ontvangen van de klacht** worden afgerond³.

Het onderzoek?

Elke klacht die ontvankelijk wordt verklaard, wordt onderzocht door een door de directeur⁴ aangestelde commissie bestaande uit minstens 2 personen. De aangestelde leden van de commissie zijn niet betrokken bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. De leden van de commissie hebben een discretie- en geheimhoudingsplicht.

De aangestelde commissie zoekt relevante informatie en verifieert de bekomen informatie. Alle relevante betrokkenen zullen worden gehoord en bevrraagd. **Deze fase van het onderzoek moet afgerond zijn binnen de 45 dagen na de bevestiging van ontvankelijkheid van de klacht.**

Afhandeling van klachten

Na de fase van het onderzoek ontvang je binnen de 10 dagen een schriftelijk antwoord waarin staat of de klacht terecht was en wat er kan gedaan worden om het probleem op te lossen. De brief wordt in kopie aan alle betrokkenen verstuurd.

Sommige klachten kunnen leiden tot een interne analyse op niveau van de dienst of de organisatie.

Behoud van rechten na de uitspraak

Jij behoudt het recht een klacht in te dienen bij Opgroeipunt.

Wanneer de klacht over de verwerking van persoonsgegevens gaat, heb je het recht om een klacht neer te leggen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Registratie van de klacht

Elke klacht en briefwisseling daaromtrent wordt opgenomen als onderdeel van het officieel digitaal cliëntendossier indien de klacht betrekking heeft op de geboden hulpverlening. Ook het verloop van de

¹ Of zijn plaatsvervanger bij afwezigheid van de directeur. Indien de klacht over de directeur gaat of indien deze erbij betrokken is, zal dit schrijven vanuit het bestuur plaatsvinden.

² Of het bestuur, indien de klacht over de directeur gaat

³ Tenzij omwille van heirkracht: bv onmogelijkheid om te cliënt te spreken wegens ziekte, ...

⁴ Of zijn plaatsvervanger bij afwezigheid van de directeur. Indien de klacht over de directeur gaat of indien deze erbij betrokken is, zal dit schrijven vanuit het bestuur plaatsvinden.

behandeling van de klacht en het resultaat hiervan wordt geregistreerd in dit dossier. De klachten worden samen met het clientdossier vernietigd conform het 'privacyreglement betreffende de bescherming van persoonsgegevens van cliënten in het kader van de verlening van jeugdhulp'.

Indien de klacht geen betrekking had op de geboden hulpverlening, maar op andere zaken dan de geboden hulpverlening (bv omtrent telefonisch onthaal van 'De Cocon') wordt de klacht, de briefwisseling en het resultaat daaromtrent bewaard gedurende 3 jaar op het bureau van de directeur.