



Vzw Roppov Kasteellaan 479 bus 101 9000 Gent tel 09/224.09.15
e-mail info@roppov.be web www.roppov.be

Naar aanleiding van een vraag van een dienst, dachten we na over wat een goede aanpak voor klachtbehandeling zou zijn volgens ouders.

‘klachtenprocedure’ adviezen van ouders.

Vraag zoals geformuleerd door de dienst:

‘Bij wie (binnen de organisatie) zou u bij voorkeur een klacht indienen mocht het onhaalbaar/onwenselijk/onmogelijk zijn om dit bij de eigen hulpverlener(s) te doen? (een leidinggevende, een directeur, een ombudsdienst, een andere hulpverlener, een administratief bediende,... andere??)’

Antwoorden uit de oudergroep:

Bij voorkeur wordt een klacht of ongenoegen met de betrokken persoon zelf besproken. Het is goed dat de dienst een klimaat schept dat dit zo veel mogelijk toelaat.

Een belangrijk punt voor ouders is de keuzemogelijkheid.

Bij wie kan men zijn klacht formuleren zodat men zich veilig voelt en op welke manier.

Keuzes die moeten voorzien worden:

- **Anoniem** klacht indienen of niet.
- Een klacht indienen bij een interne dienst/persoon of bij een **externe** dienst/persoon.

Bijna alle ouders reageerden op de bovenstaande vraag dat men bij voorkeur een klacht zou zien behandeld worden via een externe dienst. Zij zelf zouden hun klacht liefst formuleren bij een externe, onafhankelijke dienst/persoon.

Er leeft een zeker wantrouwen over de correcte afhandeling als men enkel interne klachtenbehandeling voorziet, vermits interne betrokkenen tot eenzelfde dienst behoren en loyaal zijn tegenover elkaar. Ouders zouden ook liever het gevoel hebben dat de informatie niet zomaar rondgaat in de dienst, en zeker geen gevolgen heeft voor hun kind dat in de dienst begeleid wordt.

Als de klacht daarna besproken moet worden met de betrokken dienst/persoon, kan deze externe persoon de nodige stappen zetten, zelfs wanneer de ouder/jongere anoniem wil blijven ten opzichte van de dienst.

Voorgestelde mogelijkheden waar men in dat geval naar kan kijken:

- De consulent van de sociale dienst of het ondersteuningsteam.
- De vertrouwenspersoon of advocaat.
- Een bemiddelaar.
- Een ombudsdienst.
- Een externe dienst die de cliënten ondersteunt.

Als interne mogelijkheden dacht men aan:

- De directie, omdat deze persoon tenminste het mandaat heeft om zaken aan te kaarten naar zijn personeel.
- Een administratief bediende, omdat deze een zekere afstand heeft ten opzichte van het begeleidende team en het dossier. We gaan er van uit dat bij sommige klachten de persoon waarbij men klacht indient, de correcte afhandeling van deze klacht kan opvolgen zonder dat deze de informatie uit het dossier van de betrokken jongere moet kennen.

Voorstel:

Verschillende mogelijkheden voorzien om al dan niet anoniem klacht in te dienen:

- Bij de persoon zelf.
Hiervoor het juiste klimaat scheppen.....
- Bij de directie of een administratief bediende.
- Bij een externe, onafhankelijke dienst/persoon.