Klachtenprocedure KOCA Zorg

KOCA gaat voor open communicatie en transparantie in de zorg aan cliënten. We zien klachten als waardevolle feedback waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren en onze gebruikers een stem kunnen geven in hun zorgtraject.

Heb je als gebruiker of vertegenwoordiger een **vraag, suggestie of opmerking**? Dan zijn er verschillende kanalen om deze te uiten: via dagelijkse feedback op momenten dat gebruikers en begeleiding samen zijn, via de bewonersvergadering, bespreking van het Individueel Ondersteuningsplan, tevredenheidsenquête,…

De medewerker van KOCA bespreekt de vraag, suggestie of opmerking intern en geeft je antwoord binnen de 30 dagen.

1. Klachtenprocedure voor klachten over hulp- en dienstverlening

**Klachten** kunnen mondeling, schriftelijk, via gebarentaal, via [info@koca.be](mailto:info@koca.be) of via het formulier op de website worden ingediend. We behandelen alle klachten met vertrouwelijkheid en discretie. Enkel relevante medewerkers hebben toegang tot de verstrekte informatie. We streven ernaar om klachten zo snel mogelijk en binnen een redelijke termijn af te handelen.

De schriftelijke klacht wordt ofwel door de gebruiker persoonlijk geformuleerd ofwel kan de gebruiker zich laten bijstaan door een derde persoon: de klacht kan door de wettelijke vertegenwoordiger van de gebruiker, door een bloed- of aanverwant of door een vertrouwenspersoon ingediend worden.

Om een klacht in te dienen, zijn de volgende stappen te volgen:

1. Je spreekt de betrokken medewerker aan en uit je klacht mondeling of via gebaren. Je kan je klacht ook schriftelijk, via mail of brief bezorgen. KOCA probeert altijd eerst om er samen uit te geraken. De medewerker zoekt samen met de meest aangewezen personen een passende oplossing en geeft je antwoord binnen de 30 dagen. De medewerker registreert dit ook in het klachtenregister in Ecqare.
2. Als je geen bevredigend antwoord ontvangt van de medewerker, kan je de directe leidinggevende aanspreken om samen te zoeken naar een oplossing.
3. Als de klacht schriftelijk ingediend wordt bij de directie of gedelegeerd bestuurder, maakt deze onmiddellijk melding van de klacht in het klachtenregister in Ecqare.   
   De klacht kan steeds worden ingetrokken door de indiener.   
   De directie of gedelegeerd bestuurder legt de klacht ter bespreking voor aan medewerkers die in deze zaak verantwoordelijkheid kunnen nemen. Dan gebeurt de oorzaakanalyse en worden oplossingen gezocht en geformuleerd.

De klacht wordt binnen de dertig dagen behandeld. De voorgestelde oplossing wordt schriftelijk bezorgd aan de indiener.   
De corrigerende maatregel wordt in het klachtenregister vermeld evenals de evaluatie van de corrigerende maatregel.

1. Is dit antwoord niet bevredigend, kan je je schriftelijk wenden tot de **interne klachtencommissie**. Die bestaat uit een vertegenwoordiger van het bestuursorgaan en een vertegenwoordiger van het collectief overleg. De commissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Eventueel nodigt die commissie jou als gebruiker met een klacht en de directie uit voor een gesprek. Bij de klachtencommissie kan je je laten bijstaan door een derde. In samenspraak met de indiener van de klacht kan beslist worden om een tolk te voorzien.   
   De commissie zorgt dat er steeds formele verslaggeving is van de bijeenkomsten. Zij brengt jou en KOCA binnen de 30 dagen schriftelijk op de hoogte van haar bevindingen. Indien de leden van de klachtencommissie het onderling niet eens zijn, worden beide standpunten meegedeeld.   
   Oordeelt de klachtencommissie dat de klacht gegrond is, dan moet KOCA binnen de 30 dagen schriftelijk aan jou meedelen welk gevolg KOCA eraan geeft.

1. Wie niet tevreden is met het resultaat van de interne klachtenprocedure binnen KOCA, kan terecht bij de **klachtendienst van het VAPH**. Deze gaat na of KOCA de reglementering heeft nageleefd.
2. Wie niet tevreden is over de behandeling van de klacht door de klachtendienst van het VAPH, kan op de laatste plaats nog aankloppen bij de [**Vlaamse Ombudsdienst**](http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/klacht/uw_klacht.html)**.** Die zal nagaan of bovenvermelde instanties de klager op een correcte manier behandeld hebben.
3. Klachten over collectieve inspraak

Als je een klacht hebt over de organisatie van de collectieve inspraak, dient de klacht rechtstreeks ingediend te worden bij de klachtendienst van het VAPH.

Het collectief overlegorgaan kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan een gebruiker gaan, en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij de zorgaanbieder willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

1. Klachten over de beëindiging van de begeleiding

Wanneer KOCA als zorgaanbieder meent dat de begeleiding zeer moeizaam loopt, wordt een beroep gedaan op cliëntoverleg en/of bemiddeling (minderjarigen) om samen een uitweg te zoeken. Voor meerderjarigen wordt eveneens een onafhankelijke voorzitter van het overleg gezocht.

Leidt dit niet tot een gezamenlijke beslissing (gebruiker of vertegenwoordiger en KOCA) en meent KOCA dat een verdere begeleiding niet meer wenselijk/zinvol is, dient de zorgaanbieder een intentie tot stopzetting kenbaar te maken.

Heb je als gebruiker een klacht over de beëindiging van de begeleiding door KOCA, kan je de klacht onmiddellijk aan de interne klachtencommissie van KOCA richten. Er moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie ingediend worden.

In dergelijke situaties wordt die commissie uitgebreid met een onafhankelijke bemiddelaar, die in onderling overleg door de voorziening en het Collectief Overleg verkozen wordt voor een periode van 4 jaar, zijn mandaat is vernieuwbaar.

De klacht over ontslag moet binnen de 30 dagen worden ingediend na het bekendmaken van de intentie tot stopzetting*.* De opzegtermijn  wordt geschorst voor de duur van de bemiddeling. Respecteert een van de partijen de opzegtermijn niet, dan moet die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen.

De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen dertig dagen nadat ze de betwisting van het ontslag of van de beëindiging van de ondersteuning ter behandeling voorgelegd heeft gekregen

Als de klachtencommissie een oplossing vindt, wordt het resultaat van de bemiddeling opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Daarvoor kan eventueel worden samengewerkt met een andere zorgaanbieder.

Als de klachtencommissie geen oplossing vindt, moet KOCA meewerken om tot een gepaste oplossing te komen en in overleg met de budgethouder of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht waarborgen van relevante informatie aan de nieuwe voorziening met betrekking tot de ondersteuning.

Ontvankelijkheid van een klacht:

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid. Die kan betrekking hebben op de dienstverlening van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) of op de dienstverlening van KOCA.

De klacht moet wel ontvankelijk zijn. Een klacht kan niet behandeld worden wanneer:

* hij handelt over het algemeen beleid van de Vlaamse overheid en dus niet onder de bevoegdheid van het VAPH valt;
* de feiten ouder zijn dan een jaar;
* de klager anoniem is of anoniem wenst te blijven;
* de klager geen betrokken partij is.

De gebruiker wordt op de hoogte gebracht van de klachtenprocedure via de gebruikersraad of collectief overleg. Nieuwe gebruikers worden op de hoogte gebracht van de volledige klachtenprocedure tijdens de intake.

Voor klachten in verband met misbruik en geweld ten aanzien van gebruikers verwijzen we naar het hoofdstuk in het kwaliteitshandboek over ‘Het detecteren van en aangepast reageren op misbruik en geweld ten aanzien van gebruikers’.

1. Contactgegevens KLACHTENcommissie

**11.1. Contactgegevens klachtencommissie**

* Voorzitter bestuursorgaan:

Mevr. Annemie Moens

[a.moens@ardent.be](mailto:a.moens@ardent.be)

03 458 26 33

* Afgevaardigde Collectief Overleg:

Erna Devoldere

0498/16.63.22

[Erna.devoldere@telenet.be](mailto:Erna.devoldere@telenet.be)

**11.2. Gegevens klachtencommissie VAPH**

Klachtendienst VAPH

Sterrenkundelaan 30

1. Brussel

**11.3. Gegevens samenstelling klachtencommissie bij betwisting beëindiging/ontslag**

* Voorzitter bestuursorgaan:

Mevr. Annemie Moens

[a.moens@ardent.be](mailto:a.moens@ardent.be)

03 458 26 33

* Afgevaardigde Collectief Overleg:

Erna Devoldere

0498/16.63.22

[Erna.devoldere@telenet.be](mailto:Erna.devoldere@telenet.be)

* Onafhankelijke derde:

Dhr. Mathieu Pauwels

[mathieu\_pauwels@hotmail.com](mailto:mathieu_pauwels@hotmail.com)

0479 66 92 76

**11.4 Contactgegevens Vlaamse ombudsdienst**

<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/uw-klacht>