

INSPECTIEVERSLAG: KLACHTRECHT

INRICHTENDE MACHT

Naam	De Cocon, jeugdhulp aan huis
Type entiteit	Rechtspersoon
Rechtsvorm	VZW
Ondernemingsnummer	0445261573
Adres	Ham 133, 9000 Gent

INSPECTIEPUNT

Naam	DE COCON CRISISHULP AAN HUIS
HCO-nummer	23761
Adres	Nekkersputstraat 255G, 9000 Gent

UITBATINGSPLAATS

Naam	DE COCON CRISISHULP AAN HUIS
Adres	Nekkersputstraat 255G, 9000 Gent

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	25/07/2025
Verslagnummer	ZI-2025-02556
Inspecteurs	Myriam Creten Hannelore Van Oudenhove

INSPECTIEBEZOEK

DE COCON CRISISHULP AAN HUIS

Aangekondigde inspectie op 25/07/2025 (09:30-12:30)

Gesprekspartners	Wim Taels, directeur Ann Strickx, coördinator Een werkbegeleider Een gezinsbegeleider
------------------	--

INHOUDSOPGAVE

• Leeswijzer	3
• Basisgegevens	5
• Klachtrecht	6
o Verwachting 1: bekendmaking en laagdrempeligheid van het klachtenbeleid	6
o Verwachting 2: uniformiteit, continuïteit, neutraliteit en klantvriendelijkheid in de klachtenbehandeling	12
o Verwachting 3: klachtenregistratie, cyclische evaluatie en remediëring	17
o Conclusie	19

LEESWIJZER

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadviesing op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

Hoe werkt Zorginspectie?

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverlagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen.

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de

Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Meer informatie is te vinden op onze website: www.zorginspectie.be.

Binnen de 30 dagen na de laatste vaststelling ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindener het ontwerpverslag. De datum van de laatste vaststelling, die wordt gedefinieerd in artikel 13 van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid, is te vinden op het voorblad van dit inspectieverlag. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om - gedurende een periode van 14 kalenderdagen - schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverlag.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Het agentschap Opgroeien is bevoegd voor de vergunning, erkenning, subsidiëring en opvolging van de voorzieningen binnen de Jeugdhulp. Alle verslagen van inspecties van voorzieningen binnen de Jeugdhulp worden overgemaakt aan het agentschap Opgroeien.

Waarop is de inspectie gebaseerd?

- Decreet betreffende de integrale jeugdhulp van 12 juli 2013;
- Besluit van de Vlaamse Regering m.b.t. het decreet integrale Jeugdhulp van 21 februari 2014;
- Decreet rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp van 7 mei 2004;
- Decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen van 17 oktober 2003, art.3 §2
- Decreet tot wijziging van het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige

in de integrale jeugdhulp en binnen het kader van het decreet betreffende het jeugddelinquentierecht en tot wijziging van het decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp van 27 maart 2024.

De sectorspecifieke regelgeving kan u terugvinden op: www.jeugdhulp.be

Beoordeling

Voor deze inspectie werd een toetsingskader uitgewerkt met drie verwachtingen. Elke verwachting is opgedeeld in verschillende criteria die op hun beurt geconcretiseerd werden via kritische kenmerken. De verschillende kritische kenmerken worden afgetoetst tijdens de inspectie en beoordeeld.

Wanneer een jeugdhulpaanbieder niet volledig handelt volgens alle kritische kenmerken, worden er groeikansen in het verslag opgenomen onder het desbetreffend criterium.

BASISGEGEVENS

De Cocon VZW beschikt over 110 modules crishulp aan Huis. Deze modules worden gebruikt voor crishulp aan huis, crisisinterventies en "terug naar thuis".

KLACHTRECHT

VERWACHTING 1: BEKENDMAKING EN LAAGDREMPELIGHEID VAN HET KLACHTENBELEID

De jeugdhulpaanbieder staat open voor alle uitingen van ontevredenheid. Met een participatief en proactief beleid ondervangt de jeugdhulpaanbieder ontevredenheden en vermijdt hij escalaties tot klachten. De jeugdhulpaanbieder maakt, minstens in de opstartfase van de hulpverlening, aan alle gebruikers bekend op welke manier een klacht kan worden ingediend. Hij maakt ook alternatieve klachtmogelijkheden op de interne procedure kenbaar. Hij vermijdt drempels voor het indienen van klachten. Hij biedt verschillende kanalen aan om een klacht in te dienen (mondeling, schriftelijk en digitaal). Alle betrokkenen worden geïnformeerd dat ze zich kunnen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Criterion 1.1

De jeugdhulpaanbieder staat open voor alle uitingen van ontevredenheid. De jeugdhulpaanbieder benadert ontevredenheden proactief en vermijdt escalaties tot klachten met een participatief beleid.

Kritische kenmerken criterium 1.1:

1. De jeugdhulpaanbieder moedigt de gebruikers aan zich uit te spreken over alle aspecten van de begeleiding.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage Cliëntenbrochure CAH (zonder versiedatum)
- Inzage Deontologische code in de hulpverlening (versie 2023)
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)
- Inzage kwaliteitsverslag 2024
- Inzage missie en visietekst De Cocon (zonder versiedatum)

Beschrijving:

De gesprekspartners lichten de visie toe waarin, vanuit een vrijzinnig humanistische levenshouding, een aantal kernwaarden in de hele begeleiding centraal staan. Kernwaarden als vrijdenken, solidariteit, zelfbeschikking en menswaardigheid vormen de basis waarbij de rechten van de mens en de rechten van het kind het morele referentiekader zijn. Vanaf het begin van de begeleiding wordt er ingezet op een open en eerlijke communicatie waarbij de gezinsbegeleiders het voorbeeld geven. Zij nemen een neutrale houding aan waarbij ze niet veroordelend naar de gezinnen kijken. Vertrekkend vanuit wat nog wel goed loopt in het gezin, bouwen zij een vertrouwensrelatie op van waaruit krachtgericht en oplossingsgericht kan gewerkt worden. De communicatie met de gezinnen verloopt transparant en er wordt duidelijk gekaderd welke informatie zal gedeeld worden met anderen indien dit nodig is. De gezinnen worden betrokken bij het opstellen van het eindverslag waarin de visie van elk gezinslid en de gezinsbegeleider aan bod komt. Wanneer gezinsleden niet akkoord zijn met een visie van een andere betrokken partij, wordt dit als opmerking in het verslag opgenomen. De cliënten, ook de jonge kinderen, worden vanaf het eerste gesprek aangemoedigd om zich uit te spreken over alle aspecten van de begeleiding. Verbale en non-verbale signalen worden opgepikt en benoemd waardoor de betrokkenen de kans krijgen om zich uit te spreken over alle aspecten en waar het volgens hen wat wringt.

2. De jeugdhulpaanbieder bewaakt proactief de tevredenheid van de gebruikers doorheen de begeleiding.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage Cliëntenbrochure CAH (zonder versiedatum)
- Inzage Deontologische code in de hulpverlening (versie 2023)
- Inzage kwaliteitsverslag 2024
- Inzage vragenlijst in systeem en overzicht van de resultaten

Beschrijving:

Zorginspectie verneemt dat de gezinsbegeleiders tijdens de hele begeleiding de tevredenheid in de dagdagelijkse werking nagaan. Zij staan open voor opmerkingen en gaan er, waar het mogelijk is binnen hun opdracht, mee aan de slag. Op organisatieniveau wordt de cliënttevredenheid nagegaan via de EXIT-vragenlijst ontwikkeld door MOgroep Jeugdzorg/ Stichting Alexander. De gebruikte vragenlijst is wetenschappelijke gevalideerd. De Exit-vragenlijst is een korte vragenlijst die aan het eind van de begeleiding wordt ingezet om de cliënttevredenheid over zowel het proces als het resultaat van de hulp te meten. Het gaat daarbij om de mening en beleving van de cliënt. Bijkomend geeft de EXIT ook indicaties over de inschatting van cliënten op de vraag 'Ik heb voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan'? De lijst wordt gekoppeld aan de cliënt en is niet anoniem. Nu wordt de vragenlijst tijdens het laatste gesprek aan het gezin bezorgd en biedt de gezinsbegeleider de tijd en ruimte om de bevraging ineens in te vullen. De resultaten worden teruggekoppeld naar de gezinsbegeleider, het team en het beleidsniveau. Daar waar nodig zullen verbeteracties ondernomen worden, aldus de gesprekspartners.

Vanuit de bevragingen kan een knelpunt i.v.m. de vervolghulp (ontbreken van mogelijkheden, wachtlijsten,...) gesignaleerd worden.

3. De jeugdhulpaanbieder is alert voor alle uitingen van ontevredenheid en maakt deze bespreekbaar.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners

Beschrijving:

De gesprekspartners vertellen dat signalen van mogelijke ontevredenheden zich op verschillende manieren kunnen manifesteren. Dit kan gaan van de rechtstreekse communicatie, de verdoken communicatie tot (on)duidelijke non- verbale signalen. De gezinsbegeleiders gaan de signalen ook benoemen en aftoetsen of het klopt wat ze gezien/gehoord/opgemerkt hebben. Aan de hand van een aantal concrete voorbeelden werd aangetoond dat zij de signalen altijd bespreekbaar maken en op zoek gaan naar de achterliggende oorzaak. Bij kinderen en jongeren wordt er naar een gepaste manier gezocht, die aansluit bij het interesseveld van de kinderen en jongeren. Zo kan een gezinsbegeleider bijvoorbeeld mee gamen, naar een speeltuintje gaan, de hond meebrengen of een gezelschapsspel meespelen om de signalen bespreekbaar te maken.

Beoordeling criterium 1.1

Volgende kritische kenmerken zijn in orde:

- De jeugdhulpaanbieder moedigt de gebruikers aan zich uit te spreken over alle aspecten van de begeleiding.
- De jeugdhulpaanbieder bewaakt proactief de tevredenheid van de gebruikers doorheen de begeleiding.
- De jeugdhulpaanbieder is alert voor alle uitingen van ontevredenheid en maakt deze bespreekbaar.

Criterion 1.2

De jeugdhulpaanbieder informeert, minstens in de opstartfase van de hulpverlening, de kinderen en jongeren dat ze een klacht kunnen indienen. Hij maakt ook alternatieve klachtmogelijkheden op de interne procedure kenbaar.

Kritische kenmerken criterium 1.2:

1. De informatie over het kunnen indienen van een klacht wordt aan de kinderen en jongeren minstens in de opstartfase (van de hulpverlening) gegeven.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage Cliëntenbrochure CAH (zonder versiedatum)
- Inzage Kinderbrochure CAH-ASH, INT
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

Volgens de gesprekspartners wordt het klachtrecht aan de jongeren vanaf het eerste gesprek kenbaar gemaakt. Ook met jongeren wordt de cliëntenbrochure overlopen. Bij jongere kinderen lukt dit, volgens hen, niet zo goed en wordt de informatie wanneer nodig kenbaar gemaakt. Men gaat, zo zegt een gesprekspartner, wel altijd na of de jongere kinderen een ontevredenheid of een klacht hebben.

Zorginspectie stelt vast dat in de kinderbrochures niets staat over ontevredenheden of klachten. Voor jongeren bestaat er geen aparte brochure en wordt gebruik gemaakt van de cliëntenbrochure.

2. De jeugdhulpaanbieder informeert de kinderen en jongeren over:

- dat een klacht kan worden ingediend;
- de (contact)gegevens om een klacht in te dienen;
- alternatieve klachtmogelijkheden.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage Cliëntenbrochure CAH (zonder versiedatum)
- Inzage Kinderbrochure CAH-ASH, INT
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

Voor jongeren wordt gebruik gemaakt van de cliëntenbrochure waarin beschreven wordt hoe een klacht kan ingediend worden met de contactgegevens. Als alternatieve klachtmogelijkheid wordt Opgroeipunt genoemd. Het is aan te bevelen om naast het telefoonnummer ook het adres en het mailadres te vermelden.

Voor niet-mature kinderen ging Zorginspectie enkel na of zij geïnformeerd worden over het feit dat een klacht kan worden ingediend, de contactgegevens en alternatieve klachtmogelijkheden werden niet nagegaan.

Beoordeling criterium 1.2

Volgende kritische kenmerken zijn in orde:

- De informatie over het kunnen indienen van een klacht wordt aan de kinderen en jongeren minstens in de opstartfase (van de hulpverlening) gegeven.
- De jeugdhulpaanbieder informeert de kinderen en jongeren over:
 - dat een klacht kan worden ingediend;
 - de (contact)gegevens om een klacht in te dienen;
 - alternatieve klachtmogelijkheden.

Criterion 1.3

De jeugdhulpaanbieder maakt, minstens in de opstartfase van de hulpverlening, aan ouders en opvoedingsverantwoordelijken op gepaste wijze bekend op welke manieren een klacht kan worden ingediend. Hij maakt ook alternatieve klachtmogelijkheden op de interne procedure kenbaar.

Kritische kenmerken criterium 1.3:

1. De informatie over het kunnen indienen van een klacht wordt aan ouders en opvoedingsverantwoordelijken minstens in de opstartfase (van de hulpverlening) gegeven.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage Cliëntenbrochure CAH (zonder versiedatum)
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)
- Inzage voorstellingsfolder De Cocon

Beschrijving:

De gesprekspartners geven aan dat de ouders/opvoedingsverantwoordelijken vanaf het eerste gesprek op de hoogte worden gebracht van het klachtrecht. Omdat tijdens een eerste gesprek veel informatie gegeven wordt, zal de gezinsbegeleider tijdens latere gesprekken de informatie terug bespreken, zo zeggen de gesprekspartners.

2. De jeugdhulpaanbieder informeert ouders en opvoedingsverantwoordelijken over:

- dat een klacht kan worden ingediend;
- de (contact)gegevens om een klacht in te dienen;
- alternatieve klachtmogelijkheden.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage Cliëntenbrochure CAH (zonder versiedatum)
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)
- Inzage voorstellingsfolder De Cocon

Beschrijving:

De verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen met de bijhorende contactgegevens zijn terug te vinden in de cliëntenbrochures, op de website en in de "klachtenprocedure gebruikers". Als alternatieve klachtmogelijkheid wordt Opgroeipunt genoemd. Het is aan te bevelen om naast het telefoonnummer ook het adres en het mailadres te vermelden.

Beoordeling criterium 1.3

Volgende kritische kenmerken zijn in orde:

- De informatie over het kunnen indienen van een klacht wordt aan ouders en opvoedingsverantwoordelijken minstens in de opstartfase (van de hulpverlening) gegeven.
- De jeugdhulpaanbieder informeert ouders en opvoedingsverantwoordelijken over:
 - dat een klacht kan worden ingediend;
 - de (contact)gegevens om een klacht in te dienen;
 - alternatieve klachtmogelijkheden.

Criterion 1.4

De jeugdhulpaanbieder vermijdt drempels voor het indienen van klachten. Hij biedt verschillende kanalen aan om een klacht te kunnen indienen, zowel mondeling, schriftelijk als digitaal. De jeugdhulpaanbieder informeert alle betrokkenen dat ze zich kunnen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Kritische kenmerken criterium 1.4:

1. Klachten kunnen zowel mondeling, schriftelijk als digitaal worden ingediend.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage Cliëntenbrochure CAH (zonder versiedatum)
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)
- Inzage voorstellingsfolder De Cocon

Beschrijving:

Vanuit het gesprek en de inzage van de documenten blijkt dat de klachten mondeling, schriftelijk en digitaal kunnen worden ingediend. De contactgegevens zijn terug te vinden in de verschillende brochures en via de website. Het is niet duidelijk bij wie men terecht komt als men een mail stuurt naar het opgegeven mailadres. Zorginspectie bespreekt dat dit drempelverhogend kan werken. Klachten kunnen ook anoniem ingediend worden en worden ook behandeld.

2. De jeugdhulpaanbieder informeert alle betrokkenen dat ze zich kunnen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage Cliëntenbrochure CAH (zonder versiedatum)
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)
- Inzage voorstellingsfolder De Cocon

Beschrijving:

In de cliëntenbrochures wordt doorverwezen naar de website van de organisatie voor verdere informatie m.b.t. het verschil tussen steunfiguur en vertrouwenspersoon zoals regelgevend bedoeld. Zorginspectie merkt op dat het wel een zoektocht is voor cliënten die niet zo behendig zijn in het digitaal opzoeken van informatie.

3. De jeugdhulpaanbieder maakt bekend dat hij zich neutraal en objectief zal opstellen tijdens de klachtenbehandeling (enkel informatief, leidt niet tot een groeikans).

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage Cliëntenbrochure CAH (zonder versiedatum)
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)
- Inzage voorstellingsfolder De Cocon

Beschrijving:

De gesprekspartners geven aan dat deze informatie niet expliciet benoemd wordt maar wel aan bod komt tijdens de verschillende gesprekken met de cliënten. Reeds vanaf de kennismaking maakt de gezinsbegeleider duidelijk dat hij/zij een neutrale, niet veroordelende houding t.a.v. het gezin heeft. Wanneer er ontevredenheden of klachten geuit worden, wordt dit volgens de verschillende gesprekspartners nogmaals benadrukt.

4. De jeugdhulpaanbieder doet extra inspanningen om aangepast te communiceren over de mogelijkheden tot het indienen van klachten (enkel informatief, leidt niet tot een groeikans).

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage Cliëntenbrochure CAH (zonder versiedatum)
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)
- Inzage voorstellingsfolder De Cocon

Beschrijving:

De verschillende gesprekspartners geven aan dat er altijd gestreefd wordt naar een begrijpbare communicatie voor alle betrokken gezinsleden en hun context.

De cliëntenbrochures zijn in het Nederlands en het Frans beschikbaar, bij anderstalige cliënten kan er beroep gedaan worden op sociaal tolken en wordt de cliëntbrochure mondeling toegelicht, waarbij de tolk instaat voor de vertaling. Om de cultuurverschillen te kennen en te begrijpen kunnen de medewerkers beroep doen op medewerkers van dOT VZW. Zij ondersteunen de gezinsbegeleiders wanneer de cultuurverschillen naar boven komen en kunnen indien nodig mee op huisbezoek gaan. De gezinsbegeleiders kunnen beroep doen op tolken, deze moeten wel op voorhand aangevraagd worden. Bij crisissituaties tijdens de permanentie (24/7) kan dit wel voor extra uitdagingen zorgen, zo vertelt een gesprekspartner. Volgens een gesprekspartner zijn er binnen het team een aantal collega's die bepaalde talen machtig zijn, de collega's kunnen dan ook beroep op hen doen.

Voor jonge kinderen wordt er gebruik gemaakt van verschillende methodieken zoals de drie huizen, DUPLO popjes, spelvormen. De DUPLO- opstelling kan ook voor jongeren en volwassenen gebruikt worden om taal om te zetten in beeld, zo verneemt Zorginspectie.

Beoordeling criterium 1.4

Volgende kritische kenmerken zijn in orde:

- Klachten kunnen zowel mondeling, schriftelijk als digitaal worden ingediend.
- De jeugdhulpaanbieder informeert alle betrokkenen dat ze zich kunnen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

VERWACHTING 2: UNIFORMITEIT, CONTINUÏTEIT, NEUTRALITEIT EN KLANTVRIENDELIJKHEID IN DE KLACHTENBEHANDELING

De jeugdhulpaanbieder waakt over een uniforme werkwijze bij alle klachten om een neutrale en objectieve behandeling van de klachten te kunnen garanderen. Hij volgt hiervoor richtlijnen die aanduiden wie op welk moment verantwoordelijk is om acties te ondernemen ten behoeve van de voortgang van de klachtenbehandeling. Naar de melder is de jeugdhulpaanbieder transparant over de afhandelingswijze van zijn ontevredenheid, de voortgang en de afronding van de klachtenbehandeling. Na de afronding peilt de jeugdhulpaanbieder hoe de klachtenbehandeling voor de klachtindiener is verlopen.

criterium 2.1

De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen voor de wijze waarop klachten dienen behandeld te worden. Hij garandeert de opvolging van klachten door aan te duiden wie op welk moment verantwoordelijk is voor welke acties en bepaalt wie ervoor verantwoordelijk is om de voortgang te bewaken.

Kritische kenmerken criterium 2.1:

1. De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen die bepalen wie voor welke acties verantwoordelijk is in de klachtenbehandeling.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen die bepalen wie voor welke acties verantwoordelijk is bij een klachtafhandeling.

2. De richtlijnen expliciteren termijnen om de voortgang te bewaken binnen de klachtenbehandeling.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

Vanuit het gesprek en de inzage van de documenten blijkt dat de klachtindiener binnen de 10 dagen schriftelijk verneemt of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit ook schriftelijk aan de klachtindiener gemeld. Wanneer er bijkomende vraagverheldering nodig is, wordt dit aan de klachtindiener gemeld en zal er beschreven worden welke stappen er binnen de 20 dagen genomen zullen worden. Uiterlijk na 45 dagen ontvangt de klachtindiener een antwoord op de klacht.

3. De jeugdhulpaanbieder duidt een verantwoordelijke aan om de voortgang van de klachtenbehandeling te bewaken.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

De directeur of diens vervanger is verantwoordelijk om de voortgang van een klachtenbehandeling te bewaken. De coördinator of haar vervanger is verantwoordelijk voor de voortgang van een ontevredenheid te bewaken, aldus de gesprekspartners.

4. De continuïteit van de klachtenbehandeling wordt gegarandeerd.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

De continuïteit van de klachtenbehandeling wordt gegarandeerd doordat er, ook bij onvoorziene afwezigheden, een vervanger is voor zowel de directie als de coördinator.

Beoordeling criterium 2.1

Volgende kritische kenmerken zijn in orde:

- De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen die bepalen wie voor welke acties verantwoordelijk is in de klachtenbehandeling.
- De richtlijnen expliciteren termijnen om de voortgang te bewaken binnen de klachtenbehandeling.
- De jeugdhulpaanbieder duidt een verantwoordelijke aan om de voortgang van de klachtenbehandeling te bewaken.
- De continuïteit van de klachtenbehandeling wordt gegarandeerd.

Criterion 2.2

De jeugdhulpaanbieder bewaakt dat de klachtenbehandelaar een neutrale en objectieve positie inneemt t.a.v. de betrokkenen.

Kritische kenmerken criterium 2.2:

1. De jeugdhulpaanbieder doet inspanningen om een klacht neutraal en objectief te behandelen.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

De jeugdhulpaanbieder doet inspanningen om een klacht neutraal en objectief te behandelen: zie verder. Ook bij ontevredenheden wordt de neutraliteit en objectiviteit bewaakt. De gezinsbegeleider kan terecht bij de werkbegeleider en coördinator die niet rechtstreeks betrokken zijn.

2. De klachtenbehandelaar is niet rechtstreeks betrokken bij de begeleiding van de jongere in kwestie of zijn context.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

De gesprekspartners lichten toe dat een klacht steeds behandeld wordt door twee personen die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de begeleiding van het gezin.

Beoordeling criterium 2.2

Volgende kritische kenmerken zijn in orde:

- De jeugdhulpaanbieder doet inspanningen om een klacht neutraal en objectief te behandelen.
- De klachtenbehandelaar is niet rechtstreeks betrokken bij de begeleiding van de jongere in kwestie of zijn context.

Criterion 2.3

De jeugdhulpaanbieder is t.a.v. de melder transparant over de afhandelingswijze van zijn ontevredenheid, de voortgang en de afronding van de klachtenbehandeling. De jeugdhulpaanbieder biedt follow-up na de klachtenbehandeling.

Kritische kenmerken criterium 2.3:

1. De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen om te weten hoe een ontevredenheid moet worden afgehandeld.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

Volgens de gesprekspartners worden de ontevredenheden op dezelfde manier afgehandeld als een klacht. Dit is ook terug te vinden in de "klachtenprocedure voor gebruikers". Er gebeurt geen registratie in het cliëntendossier, de ontevredenheid en de afhandeling ervan wordt opgenomen in de verslaggeving van de teamvergaderingen.

2. De jeugdhulpaanbieder stelt de gebruiker in staat om een geïnformeerde keuze te maken om al dan niet de klachtenprocedure op te starten.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

De coördinator geeft aan dat bij elke ontevredenheid aan de cliënt wordt toegelicht dat hij/zij een klacht kan indienen. Dit is ook terug te vinden in de "klachtenprocedure voor gebruikers". De verschillende mogelijkheden worden dan toegelicht.

3. De jeugdhulpaanbieder informeert de klachtindiener over de voortgang in de klachtenbehandeling en de verschillende termijnen daaraan verbonden.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

De gesprekspartners lichten toe dat de cliënten zowel mondeling als schriftelijk op de hoogte gehouden worden van de vooruitgang en de termijnen van een klachtafhandeling.

4. De jeugdhulpaanbieder informeert de klachtindiener over de afronding van zijn klacht met een overzicht van de ondernomen acties en het resultaat van de klachtenbehandeling.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

Inspectie verneemt dat de klachtindiener geïnformeerd wordt over de afronding van zijn klacht met de ondernomen acties en het resultaat van de klachtenbehandeling.

5. Minstens het resultaat van de klachtenbehandeling wordt schriftelijk meegedeeld aan de klachtindiener.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure voor gebruikers (versie 01/01/2024)

Beschrijving:

De klachtindiener ontvangt, zo zeggen de gesprekspartners, het resultaat van de klachtenbehandeling schriftelijk.

6. Na de klachtenbehandeling peilt de jeugdhulpaanbieder hoe de klachtenbehandeling voor de klachtindiener is verlopen.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners

Beschrijving:

Zorginspectie verneemt dat de jeugdhulpaanbieder niet nagaat hoe de klachtenbehandeling voor de klachtindiener verlopen is. De gesprekspartners geven aan dit te zullen bekijken.

Beoordeling criterium 2.3

Volgende kritische kenmerken zijn in orde:

- De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen om te weten hoe een ontevredenheid moet worden afgehandeld.
- De jeugdhulpaanbieder stelt de gebruiker in staat om een geïnformeerde keuze te maken om al dan niet de klachtenprocedure op te starten.
- De jeugdhulpaanbieder informeert de klachtindiener over de voortgang in de klachtenbehandeling en de verschillende termijnen daaraan verbonden.
- De jeugdhulpaanbieder informeert de klachtindiener over de afronding van zijn klacht met een overzicht van de ondernomen acties en het resultaat van de klachtenbehandeling.
- Minstens het resultaat van de klachtenbehandeling wordt schriftelijk meegedeeld aan de klachtindiener.

Volgend kritisch kenmerk bevat een groeikans:

- Na de klachtenbehandeling peilt de jeugdhulpaanbieder hoe de klachtenbehandeling voor de klachtindiener is verlopen.

VERWACHTING 3: KLACHTENREGISTRATIE, CYCLISCHE EVALUATIE EN REMEDIËRING

De klachten worden geregistreerd en op een centrale plaats gebundeld. De gebundelde klachten worden geanalyseerd. De analyse geeft aanleiding tot kwaliteitsverbetering in de organisatie.

criterium 3.1

De klachten worden geregistreerd en gebundeld.

Kritische kenmerken criterium 3.1:

1. Klachten worden systematisch geregistreerd en op een centrale plaats gebundeld.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure gebruikers (versie 01/01/2024)
- Inzage rapport klachten

Beschrijving:

Zorginspectie verneemt dat de klachten en de afhandeling in het elektronisch cliëntendossier genoteerd worden. Vanuit de elektronisch cliëntendossier kan een rapport gegenereerd worden.

2. Klachten worden gestandaardiseerd geregistreerd met vermelding van de aard van de klacht, de datum van ontvangst, het gegeven gevolg en tijdstip van afhandeling.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners
- Inzage klachtenprocedure (website)
- Inzage klachtenprocedure gebruikers (versie 01/01/2024)
- Inzage rapport klachten

Beschrijving:

Zorginspectie stelt vast dat in de rapportage de aard van de klacht en het gegeven gevolg niet geregistreerd worden. De gesprekspartners geven aan dit te zullen bekijken.

Beoordeling criterium 3.1

Volgend kritisch kenmerk is in orde:

- Klachten worden systematisch geregistreerd en op een centrale plaats gebundeld.

Volgend kritisch kenmerk bevat een groeikans:

- Klachten worden gestandaardiseerd geregistreerd met vermelding van de aard van de klacht, de datum van ontvangst, het gegeven gevolg en tijdstip van afhandeling. De aard van de klacht en het gegeven gevolg ontbreken in de registratie.

Criterium 3.2

De klachten en de afhandeling ervan worden geanalyseerd. De analyse geeft aanleiding tot kwaliteitsverbetering in de organisatie.

Kritische kenmerken criterium 3.2:

1. De klachten en de afhandeling ervan worden gebruikt in functie van zelfevaluatie en indien nodig voert men verbeteracties uit.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners

Beschrijving:

De gesprekspartners lichten toe dat er tot op heden weinig klachten werden geuit. Wanneer de klacht relevant is zal de klacht en de afhandeling meegenomen worden in de jaarlijkse zelfevaluatie en zullen er, indien nodig, verbeteracties genomen worden.

Door het laagdrempelig klachtenbeleid worden de ontevredenheden van de cliënten vlog opgepikt en behandeld. De afhandeling van een ontevredenheid wordt ook op een teamvergadering besproken waardoor eventuele verbeteracties door heel het team meegenomen worden. Jaarlijks maken de teams een zelfevaluatie waarbij o.a. het datamateriaal van de tevredenheidsmeting en de inhoud van de ontevredenheden aan bod komen. Vanuit deze evaluatie kunnen er werkpunten en verbeteracties geselecteerd worden, aldus de gesprekspartners.

2. De klachtenprocedure wordt geëvalueerd.

Bronnen:

- Toelichting gesprekspartners

- Inzage evaluatieschema kwaliteitshandboek

Beschrijving:

Volgens de gesprekspartners is de evaluatie van de klachtenprocedure opgenomen in de evaluatiecyclus van het kwaliteitshandboek. Hierdoor wordt de procedure zeker om de vijf jaar geëvalueerd. Wanneer er wijzigingen in de regelgeving zijn, wordt de procedure onmiddellijk geëvalueerd.

Beoordeling criterium 3.2

Volgende kritische kenmerken zijn in orde:

- De klachten en de afhandeling ervan worden gebruikt in functie van zelfevaluatie en indien nodig voert men verbeteracties uit.
- De klachtenprocedure wordt geëvalueerd.

CONCLUSIE

Verwachting 1: bekendmaking en laagdrempeligheid van het klachtenbeleid

criterium 1.1: De jeugdhulpaanbieder staat open voor alle uitingen van ontevredenheid. De jeugdhulpaanbieder benadert ontevredenheden proactief en vermijdt escalaties tot klachten met een participatief beleid.

Kritische kenmerken	Beoordeling
De jeugdhulpaanbieder moedigt de gebruikers aan zich uit te spreken over alle aspecten van de begeleiding.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De jeugdhulpaanbieder bewaakt proactief de tevredenheid van de gebruikers doorheen de begeleiding.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De jeugdhulpaanbieder is alert voor alle uitingen van ontevredenheid en maakt deze bespreekbaar.	Dit kritisch kenmerk is in orde.

criterium 1.2: De jeugdhulpaanbieder informeert, minstens in de opstartfase van de hulpverlening, de kinderen en jongeren dat ze een klacht kunnen indienen. Hij maakt ook alternatieve klachtmogelijkheden op de interne procedure kenbaar.

Kritische kenmerken	Beoordeling
De informatie over het kunnen indienen van een klacht wordt aan de kinderen en jongeren minstens in de opstartfase (van de hulpverlening) gegeven.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De jeugdhulpaanbieder informeert de kinderen en jongeren over: <ul style="list-style-type: none"> • dat een klacht kan worden ingediend • de (contact)gegevens om een klacht in te dienen • alternatieve klachtmogelijkheden. 	Dit kritisch kenmerk is in orde.

criterium 1.3: De jeugdhulpaanbieder maakt, minstens in de opstartfase van de hulpverlening, aan ouders en opvoedingsverantwoordelijken op gepaste wijze bekend op welke manieren een klacht kan worden ingediend. Hij maakt ook alternatieve klachtmogelijkheden op de interne procedure kenbaar.

Kritische kenmerken	Beoordeling
De informatie over het kunnen indienen van een klacht wordt aan ouders en opvoedingsverantwoordelijken minstens in de opstartfase (van de hulpverlening) gegeven.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De jeugdhulpaanbieder informeert ouders en opvoedingsverantwoordelijken over: <ul style="list-style-type: none"> • dat een klacht kan worden ingediend • de (contact)gegevens om een klacht in te dienen • alternatieve klachtmogelijkheden 	Dit kritisch kenmerk is in orde.

criterium 1.4: De jeugdhulpaanbieder vermijdt drempels voor het indienen van klachten. Hij biedt verschillende kanalen aan om een klacht te kunnen indienen, zowel mondeling, schriftelijk als digitaal. De jeugdhulpaanbieder informeert alle betrokkenen dat ze zich kunnen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Kritische kenmerken	Beoordeling
Klachten kunnen zowel mondeling, schriftelijk als digitaal worden ingediend.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De jeugdhulpaanbieder informeert alle betrokkenen dat ze zich kunnen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.	Dit kritisch kenmerk is in orde.

Verwachting 2: uniformiteit, continuïteit, neutraliteit en klantvriendelijkheid in de klachtenbehandeling

criterium 2.1: De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen voor de wijze waarop klachten dienen behandeld te worden. Hij garandeert de opvolging van klachten door aan te duiden wie op welk moment verantwoordelijk is voor welke acties en bepaalt wie ervoor verantwoordelijk is om de voortgang te bewaken.

Kritische kenmerken	Beoordeling
De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen die bepalen wie voor welke acties verantwoordelijk is in de klachtenbehandeling.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De richtlijnen expliciteren termijnen om de voortgang te bewaken binnen de klachtenbehandeling.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De jeugdhulpaanbieder duidt een verantwoordelijke aan om de voortgang van de klachtenbehandeling te bewaken.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De continuïteit van de klachtenbehandeling wordt gegarandeerd.	Dit kritisch kenmerk is in orde.

criterium 2.2: De jeugdhulpaanbieder bewaakt dat de klachtenbehandelaar een neutrale en objectieve positie inneemt t.a.v. de betrokkenen.

Kritische kenmerken	Beoordeling
De jeugdhulpaanbieder doet inspanningen om een klacht neutraal en objectief te behandelen.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De jeugdhulpaanbieder doet inspanningen om een klacht neutraal en objectief te behandelen.	Dit kritisch kenmerk is in orde.

criterium 2.3: De jeugdhulpaanbieder is t.a.v. de melder transparant over de afhandelingswijze van zijn ontevredenheid, de voortgang en de afronding van de klachtenbehandeling. De jeugdhulpaanbieder biedt follow-up na de klachtenbehandeling.

Kritische kenmerken	Beoordeling
De jeugdhulpaanbieder beschikt over schriftelijke richtlijnen om te weten hoe een ontevredenheid moet worden afgehandeld.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De jeugdhulpaanbieder stelt de gebruiker in staat om een geïnformeerde keuze te maken om al dan niet de klachtenprocedure op te starten.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De jeugdhulpaanbieder informeert de klachtindiener over de voortgang in de klachtenbehandeling en de verschillende termijnen daaraan verbonden.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De jeugdhulpaanbieder informeert de klachtindiener over de afronding van zijn klacht met een overzicht van de ondernomen acties en het resultaat van de klachtenbehandeling.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
Minstens het resultaat van de klachtenbehandeling wordt schriftelijk meegedeeld aan de klachtindiener.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
Na de klachtenbehandeling peilt de jeugdhulpaanbieder hoe de klachtenbehandeling voor de klachtindiener is verlopen.	Het kritisch kenmerk bevat een groeikans.

Verwachting 3: klachtenregistratie, cyclische evaluatie en remediëring

criterium 3.1: De klachten worden geregistreerd en gebundeld.

Kritische kenmerken	Beoordeling
Klachten worden systematisch geregistreerd en op een centrale plaats gebundeld.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
Klachten worden gestandaardiseerd geregistreerd met vermelding van de aard van de klacht, de datum van ontvangst, het gegeven gevolg en tijdstip van afhandeling.	Het kritisch kenmerk bevat een groeikans.

criterium 3.2: De klachten en de afhandeling ervan worden geanalyseerd. De analyse geeft aanleiding tot kwaliteitsverbetering in de organisatie.

Kritische kenmerken	Beoordeling
De klachten en de afhandeling ervan worden gebruikt in functie van zelfevaluatie en indien nodig voert men verbeteracties uit.	Dit kritisch kenmerk is in orde.
De klachtenprocedure wordt geëvalueerd.	Dit kritisch kenmerk is in orde.