



KLACHTENPROCEDURE

vzw Beschut Wonen NOOLiM

Iedereen in ons initiatief beschut wonen omringt je met de beste zorgen. Toch kan het zijn dat jouw verwachtingen of wensen niet altijd worden beantwoord en dat je een vraag, probleem of een klacht hebt. Je kan en mag elke medewerker van BW NOOLiM daar gerust rechtstreeks over aanspreken.

Openheid is het fundament van een goede begeleidingsrelatie tussen jou en jouw begeleider. We sporen jou aan om vragen en klachten zo veel mogelijk rechtstreeks, bij het ontstaan ervan, met de direct betrokkene(n) op te nemen en zo samen tot oplossing te komen.

Interne klachtenprocedure

Indien je als bewoner, familie/naasten of externe dienst een vraag, probleem of een klacht hebt, kan je onafhankelijk van de aard terecht bij elke medewerker van BW NOOLiM.

➔ Informele klacht:

- Voor alle vragen, problemen en klachten kan je dagelijks tijdens de kantooruren bij alle medewerkers terecht;
- Klachten met betrekking tot het huis of de medebewoners kun je best bespreken ofwel in een individueel gesprek ofwel tijdens het wekelijks huisbezoek op de huisvergadering;
- Thema's die alle bewoners aangaan, die dus niet van persoonlijke aard zijn of over het samenleven in huis gaan, kan je best bespreken tijdens de cliëntenraad. Je kan ook steeds een medewerker van BW Noolim hierover aanspreken.

Informele klachten worden in de desbetreffende verslaggeving opgenomen en daar behandeld, verder niet geformaliseerd of geregistreerd.

→ **Formele klacht:**

- *Wanneer je vindt dat je klacht in één van de bovenstaande fora niet voldoende behandeld werd of indien er andere (meer complexe) klachten zijn, kan je beroep doen op de meer formele klachtenprocedure;*
- Elke schriftelijke klacht, ongeacht aan wie ze binnen vzw BW Noolim gericht is.

Bij een formele klacht ontvang je op jouw vraag een ontvangstmelding van de ontvanger van jouw vraag of klacht. Je wordt, binnen de 30 dagen, uitgenodigd om samen te zitten om jouw vraag, probleem of klacht te bespreken. *In het belang van je vraag of klacht is het belangrijk dat we deze ook bespreekbaar maken met een lid van onze directie, we brengen jou hier steeds van op de hoogte.*

Indien je dit wenst, kan je je tijdens dit gesprek altijd laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Wij noteren steeds in jouw dossier wie er op dit gesprek aanwezig was.

Indien je binnen de 10 werkdagen, na het versturen van jouw klacht of vraag, geen reactie hebt ontvangen, mogen we je dan vragen om jouw vraag, probleem of klacht te versturen naar beschutwonen@bwnoolim.be. Mogelijks is onze medewerker tijdelijk niet beschikbaar waardoor er geen antwoord kwam op jouw melding.

Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht, wordt er een onderzoek ingesteld. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren en/of worden jullie samen uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek.

Familie/Naasten: Vragen of klachten die (on)rechtstreeks betrekking hebben op het traject met onze cliënt zullen, indien dit in overeenstemming is met de Rechten van de Patiënt, samen met jou en de cliënt opgenomen worden. In het belang van je vraag of klacht is het belangrijk dat we deze ook bespreekbaar maken met een lid van onze directie. We gaan hiervoor graag samen met jou en de desbetreffende cliënt aan de slag.

Jij ontvangt mondeling of indien gewenst schriftelijk een gemotiveerd oordeel over je vraag, je probleem of je klacht (gegrond-ongegrond-onduidelijk) binnen de 30 dagen na ons gesprek. Indien gegrond, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen gerealiseerd worden.

Jouw formele klacht wordt schriftelijk geregistreerd in een klachtenregister; deze (geanonimiseerde) klachten worden intern besproken en geëvalueerd op het management overleg om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Jaarlijks zal er ook een terugkoppeling plaatsvinden op het bestuursorgaan en op de cliëntenraad.

Externe klachtenprocedure

Vind je het moeilijk zelf naar een medewerker van BW Noolim toe te gaan om een oplossing te zoeken, of ben je niet akkoord met het resultaat van je informele of formele vraag of klacht, dan kan je contact opnemen met de **onafhankelijke ombudspersoon**. Deze is **geen** personeelslid van vzw BW Noolim en heeft dus een **onafhankelijke positie**.

De ombudspersoon voor onze regio is **Ingrid Meuwis**. Zij zal naar je luisteren, je vragen ernstig nemen en samen met jou zoeken naar de beste oplossing. Uiteraard blijft het gesprek volledig vertrouwelijk en anoniem. Enkel op jouw verzoek zal de ombudspersoon contact opnemen met de door jouw aangewezen medewerker, om jouw vraag of klacht te verduidelijken en naar oplossingen te zoeken. Zij zal nooit zonder jouw toestemming verdere stappen ondernemen. De diensten van de **Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheid (OOGG)** zijn gratis.

Voor een afspraak kan je haar bereiken via:

- Telefonisch: 0494/30 48 33
- E-mail: ingrid.meuwis@oogg.be
- Beschikbaar op maandag – dinsdag en donderdag

