

Huishoudelijk reglement van de ombudsdienst voor Familiehulp

1. Inleiding

In dit huishoudelijk reglement leggen we de modaliteiten van de organisatie, de werking en de klachtenbehandeling van de ombudsdienst vast. Dit huishoudelijk reglement werd op 17/12/2018 goedgekeurd door de Raad van Bestuur van Familiehulp vzw. Je vindt het op www.familiehulp.be en/of je kan een papieren exemplaar opvragen bij de ombudsdienst.

2. Definities

Klacht: Een klacht is een uiting van ongenoegen van een cliënt over de zorg die Familiehulp biedt. Het kan gaan over de lopende zorg of het resultaat ervan. Het kan ook gaan over wat er aan voorafgaat, over de opstart, over de toepassing van de regelgeving,... De subjectieve beleving van de cliënt geldt als uitgangspunt, onafgezien of er ook een objectief tekort is in het zorgproces of de zorgomkadering.

Ontvankelijke klacht: Een ontvankelijke klacht is een klacht waarbij de naam en het adres van de cliënt gekend zijn en er een duidelijke omschrijving is van de feiten.

Klachtenbehandeling: Klachtenbehandeling is in de eerste plaats gericht op het bereiken van een oplossing of herstel van de relatie tussen de betrokken partijen. Anderzijds heeft deze ook een preventief karakter. Klachtenbehandeling wil (de herhaling van) problemen voorkomen.

3. Bereikbaarheid

De ombudsdienst is telefonisch bereikbaar via 0800 111 58 op maandag, donderdag en vrijdag van 9 uur tot 12.30 uur.

- Als de ombudspersoon afwezig is tijdens de openingsuren beantwoordt een onthaalmedewerker je oproep. Hij noteert je contactgegevens. De ombudspersoon neemt zo snel mogelijk contact met je op.
- Buiten de openingsuren kan je een klacht delen:
 - via e-mail op ombudsdienst@familiehulp.be
 - via het klachtenformulier op de website
 - per post: Ombudsdienst, Familiehulp vzw, Hélène Dutrieuxlaan 10/001 - 9051 Gent

De ombudspersoon neemt zo spoedig mogelijk contact met je op.

4. Opdrachten van de ombudspersoon

1. Het beantwoorden van informatieve vragen over de werking van Familiehulp en over de ombudsdienst.
2. Het behandelen van vragen en klachten met het oog op het vinden van een oplossing. De ombudspersoon kan optreden als bemiddelaar.
3. Het informeren van de cliënt over de andere mogelijkheden om de klacht behandeld te zien als de tussenkomst door de ombudspersoon niet tot het gewenste resultaat leidt.
4. Het uitvoeren van het administratieve luik: enerzijds het alleen-beheer (inclusief toegangsrechten) van het overzicht en de behandeling van de klachten en vragen; anderzijds het aanleveren van (half)jaarlijkse analyses aan de kwaliteitscoördinator en het jaarlijks anonimiseren en archiveren van het overzicht.

5. Het mee voorkomen van terugkerende vragen en klachten door middel van aanbevelingen voor verbeteracties. (= preventief aspect).

5. Voorwaarden en werkingsprincipes

Geen betrokkenheid

De ombudspersoon kan gezien zijn positionering niet betrokken zijn (geweest) bij de feiten en/of de persoon of personen waarover de klacht gaat.

Autonoom en onafhankelijk

De ombudspersoon werkt volledig autonoom en onafhankelijk. Met het oog op het waarborgen van de onafhankelijke uitoefening van de opdracht, kan de ombudspersoon niet worden gesanctioneerd wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt. Daarnaast krijgt hij de mogelijkheid om ongehinderd in contact te treden met alle tot de klacht betrokken personen.

Hiërarchische positie van de ombudspersoon

De ombudspersoon werkt onder leiding van de algemeen directeur van Familiehulp vzw.

Neutraliteit en meerzijdige partijdigheid

De ombudspersoon bekijkt de klacht neutraal en meerzijdig partijdig. Hij probeert de vertrouwensbreuk tussen de zorgverstrekker en de cliënt of zijn vertegenwoordiger maximaal te herstellen. De ombudspersoon doet geen uitspraak over de grond van de zaak. Elk geformuleerd voorstel staat los van enige erkenning of bevestiging van fout, schuld en dergelijke meer.

Beroepsgeheim

De ombudspersoon is verplicht het beroepsgeheim te respecteren.

Verbintenis

De tussenkomst van de ombudspersoon is een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis ten opzichte van de partijen. De ombudspersoon kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

Bevoegdheid

De ombudspersoon is niet bevoegd om tussen te komen of te bemiddelen bij klachten tussen medewerkers onderling tenzij een betrokken medewerker ook cliënt is en als cliënt contact opneemt met de ombudsdienst.

Klachten met uitzonderlijke ernst

Klachten met strafrechtelijke elementen worden door de ombudspersoon gemeld aan de algemeen directeur. De betrokkenen worden hiervan op de hoogte gesteld.

6. Klachtenbehandeling

Informele klachten

- Een klacht wordt best zo snel mogelijk door de cliënt aan de direct betrokkene geuit (dit is de 'eerste lijn'). Hij lost de klacht bij voorkeur samen met de cliënt op.
- We verwachten dat alle medewerkers van Familiehulp openstaan voor klachten, opmerkingen en kritiek en voldoende vaardig zijn om hier op een begripvolle en professionele manier mee om te gaan. Ze zien een klacht als een kans op verbetering van de organisatie.

- Informele klachten worden al dan niet geregistreerd door de ontvanger van de klacht afhankelijk van de beoordeling van de ontvanger en de verwachtingen van de cliënt.
- Als het niet lukt om in de eerste lijn tot een oplossing te komen, dan kan de cliënt een beroep doen op de ombudspersoon als tweedelijnsfunctie. De klacht wordt dan een formele klacht.
- Cliënten die rechtstreeks contact opnemen met de ombudspersoon stimuleren en ondersteunen we om hun problemen zoveel mogelijk met de betrokken zorgverstrekkers te bespreken.

Formele klachten

- Elke klacht die door de klager aan de ombudsdienst gemeld wordt, is een formele klacht.
- Bij ontvangst van elke formele klacht registreren we de gegevens in een apart register en maken we een dossier op.
- Aan de indiener van een schriftelijke klacht sturen we zo spoedig mogelijk een bericht van ontvangst met de melding dat er een intern onderzoek loopt. De doorlooptijd van een klacht duurt 1 maand.
- Voordat we de noodzakelijke betrokkenen contacteren, geeft de indiener van de klacht hiervoor uitdrukkelijk toestemming. Dit gebeurt uit respect voor de privacy van de cliënt.
- De ombudspersoon tracht duidelijkheid te krijgen over de inhoud van de klacht en toetst naar de verwachtingen van de cliënt. De behandeling van de formele klacht wordt voornamelijk bepaald door de verwachting van de cliënt.

Behandeling van formele klachten door de ombudsdienst naargelang de verwachting(en) van de cliënt:

- Informatie: via de betrokken medewerker van Familiehulp of via de ombudsdienst.
- Luisterend oor: meestal in combinatie met andere verwachtingen, maar soms is het zich gehoord voelen voldoende.
- Signaal: de klacht wordt geformuleerd zonder de verwachting van een concrete actie, maar om in de toekomst gelijkaardige problemen te voorkomen.
- Oplossing voor het probleem: er wordt een concrete individuele oplossing verwacht.
- Bemiddeling: de klager verwacht de tussenkomst van de ombudspersoon als meerpartijdige die geen oordeel uitspreekt, maar via pendelbemiddeling en/of bemiddeling de partijen helpt om het onderlinge vertrouwen te herstellen, het ongenoegen op te lossen of het probleem te regelen.
- Andere

7. Samenwerking van de ombudsdienst met de administratie en intern jurist

Als het probleem enkel over een factuurbetwisting gaat, bespreken we dit met de betrokken administratie.

Een vraag over aansprakelijkheid of schadeclaim bespreken we met de betrokken administratie, de directie of de jurist die dit zo nodig verder opneemt.

8. Klachtenregistratie en klachtenrapportering

Informele klachten worden al dan niet geregistreerd door de ontvanger van de klacht afhankelijk van de beoordeling van de ontvanger en de verwachtingen van de cliënt.

We registreren alle formele klachten op uniforme wijze. We noteren minimaal:

- De identiteit van de cliënt of vertrouwenspersoon
- De datum van de ontvangst van de klacht
- De aard en de inhoud van de klacht
- De datum van de afhandeling van de klacht
- Het resultaat van de afhandeling van de klacht

Daarnaast maken we telkens een dossier op. We registreren de gegevens vanuit het perspectief van de cliënt die de klacht uit. We bewaren de verzamelde persoonsgegevens

gedurende de tijd die nodig is voor de behandeling van de klacht en het opstellen van het jaarverslag. Daarna verwijderen we de afgehandelde klachtendossiers definitief.

Jaarlijks maakt de ombudspersoon op basis van de klachtenregistratie een verslag op met een overzicht van het aantal klachten, de aard en evolutie van de klachten. Hij formuleert aanbevelingen tot kwaliteitsverbetering. Dit verslag omvat ook de moeilijkheden die de ombudspersoon in uitoefening van zijn opdracht ondervindt en eventuele aanbevelingen om deze te verhelpen. Het jaarverslag bevat geen enkel element waardoor één van de personen betrokken bij de afhandeling van de klacht kan worden geïdentificeerd.
