

Leidraad klachtenbehandeling

Inleiding

Als een jongere of ouder een klacht formuleert, vraagt het betrokken personeel zich vaak af hoe hiermee om te gaan. Wanneer gaat het om een klacht? Lossen we het zelf op of schakelen we JO-lijn in? Wat doet JO-lijn bij de ontvangst van een klacht? In wat volgt geven we een antwoord op deze vragen.

Afbakening van het begrip klacht

Melding van een tekortkoming: geen klacht

In geval van een melding, signaleert de cliënt een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de gemeenschapsinstelling. Bijvoorbeeld: een ouder laat weten dat hij niet genoeg geïnformeerd is over de bezoeksregeling.

Dit is geen klacht. De gemeenschapsinstelling hoeft JO-lijn hiervoor niet in te schakelen. De melding wordt intern behandeld door de directie of haar vertegenwoordigers. Als er niet correct wordt ingespeeld op meldingen of vragen om informatie, kan dit wel evolueren naar een klacht.

Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden cliënt bij de overheid **klaagt over een door de gemeenschapsinstelling (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.**

Klachten moeten betrekking hebben op een **concrete handelswijze of een concrete toepassing van de regelgeving.** Een voorbeeld hiervan kan zijn dat een jongere klaagt over de manier waarop hij geïsoleerd werd.

Soms is het niet helemaal duidelijk of het nu om een melding of een klacht gaat. Bij **twijfel** gaan we steeds uit van een ruime interpretatie van het begrip 'klacht'. We vatten de boodschap dan steeds op als een klacht.

Klachtenprocedure

Wanneer een ouder of jongere een klacht wil formuleren kunnen ze rechtstreeks JO-lijn contacteren. Om jongeren hiervoor de kans te geven, moeten zij schriftelijk en telefonisch contact kunnen opnemen met JO-lijn.

Indien de klacht bij de directie terecht komt, verwijst deze de betrokkenen door naar JO-lijn.

Klachtenbehandeling

Wanneer JO-lijn een ontvankelijke klacht ontvangt, kan het verschillende scenario's volgen:

- **JO-lijn vraagt de bevoegde contactpersoon het nodige te doen**
Wanneer JO-lijn van oordeel is dat de bevoegde contactpersoon vrij eenvoudig voor een oplossing kan zorgen, zal die in naam van de klager aan de contactpersoon vragen de zaak op te lossen. Wie de bevoegde contactpersoon is, hangt af van de inhoud van de zaak. Het is JO-lijn die inschat wie het meest geschikt is om een bepaald probleem op te lossen. JO-lijn vraagt de contactpersoon dan zijn bevindingen en acties over te maken en te laten weten of het probleem effectief opgelost is.
- **JO-lijn vraagt de lijnverantwoordelijke de klacht te onderzoeken**
Na het ontvangen van de klacht stelt JO-lijn binnen de 10 dagen een schriftelijke vraag aan het afdelingshoofd van de dienst/persoon waarover geklaagd wordt. Meestal wordt gevraagd om de klacht te onderzoeken en/of ze expliciet te bespreken met de beklagde. Soms zal JO-lijn vragen het gesprek met de betrokkene(n) te kunnen bijwonen.
Het afdelingshoofd moet JO-lijn dan binnen de 3 weken op de hoogte stellen van zijn bevindingen.
- **JO-lijn onderzoekt zelf de klacht**
Dit gebeurt bij onverenigbaarheden: een klacht kan nooit behandeld worden door de persoon die betrokken is geweest bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Het afdelingshoofd kan aan JO-lijn vragen het gesprek bij te wonen en/of het onderzoek mee te voeren.
- **JO-lijn informeert over de dienst- en hulpverlening**
Bij een anonieme klacht¹ zal JO-lijn de nuttige gegevens ter informatie doorgeven.
- **Onderzoeken van de schriftelijke stukken**
JO-lijn kan inzage vragen in alle stukken die niet onder het beroepsgeheim vallen. Bij privacygevoelige informatie gaat JO-lijn bij de juridische dienst na of hij inzage krijgt of een kopie kan ontvangen.

¹ JO-lijn is niet verplicht een anonieme klacht te behandelen, maar kiest er wel voor nuttige informatie uit die klacht door te geven aan de betrokken dienst.

- **Inwinnen van advies**
JO-lijn kan advies inwinnen bij bijvoorbeeld de juridische dienst of een persoon die expertise heeft op het domein waarover de klacht handelt.
- **Klachten waarbij sprake is van mogelijk gevaar voor de minderjarigen**
Klachten waardoor een vermoeden ontstaat van mishandeling of misbruik door een personeelslid van Jongerenwelzijn of klachten die handelen over een ongeval waarbij de minderjarige een ernstig letsel opliep en er ernstige twijfel is over het handelen (of de nalatigheid) van het personeelslid, worden door JO-lijn sneller behandeld. In gevaarsituaties kunnen door JO-lijn ook extra onderzoeksacties ondernomen worden. Het voeren van dit onderzoek verhindert niet dat een gerechtelijk onderzoek kan worden opgestart. In dat geval zal JO-lijn zelf geen onderzoek (meer) voeren.

Na het klachtenonderzoek zal JO-lijn een eindbevinding formuleren, die overgemaakt wordt aan de klager. Jongerenwelzijn streeft steeds naar herstel van de situatie. In die zin kan JO-lijn de klager aanbieden te bemiddelen. JO-lijn kan echter geen acties afdwingen.

Meer informatie

Meer informatie over de klachtenbehandeling van JO-lijn vind je in de '**klachtenprocedure Jongerenwelzijn**', te vinden op extranet. Bij vragen kan je ook steeds contact opnemen met JO-lijn, via Jolijn@vlaanderen.be of op het nummer 0800 900 33.