



## KLACHTENPROCEDURE EN -COMMISSIE

- 1.1 Wanneer er klachten zijn omtrent de geboden ondersteuning, kan de budgethouder en/of (wettelijke) vertegenwoordiger deze via een persoonlijk gesprek, telefonisch of schriftelijk uiten. De schriftelijke klachten kunnen ook gedeponereerd worden in de ideeënbus in de inkomhal in het hoofdgebouw te Turnhout. Eerst worden deze klachten besproken met de rechtstreeks betrokken verantwoordelijke van de dienst of met de directeur en tracht men alsnog tot een oplossing te komen. In geval van onvoldoende resultaat wordt gehandeld volgens paragrafen 1.2. tot 1.7.
- 1.2 De schriftelijke klacht wordt gericht aan de directie van de vergunde zorgaanbieder, die bij ontvangst hiervan deze onmiddellijk meldt in een daartoe bestemd register. De klacht kan steeds ingetrokken worden. De vergunde zorgaanbieder dient binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.
- 1.3 Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie.
- 1.4 De klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de vergunde zorgaanbieder en een persoon aangeduid door het collectief overleg.
- 1.5 Contactgegevens klachtencommissie: (zie bijlage)
- 1.6 De klachtencommissie behandelt de klacht, na alle betrokken partijen gehoord te hebben en deelt haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie van Muylenberg, binnen de dertig dagen nadat zij gesteld werd. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.
- 1.7 Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de vergunde zorgaanbieder, binnen de dertig dagen na het mededelen van het oordeel van de klachtencommissie, aan de indiener schriftelijk mededelen welk gevolg hieraan werd gegeven.
- 1.8 Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.
- 1.9 Wanneer de beëindiging van de ondersteuning van de gebruiker door de budgethouder en/of (wettelijke) vertegenwoordiger betwist wordt, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De gegevens van deze onafhankelijke derde vind je terug in de bijlage.

### KLACHTENCOMMISSIE

De procedure “Het afhandelen van klachten van budgethouder” voorziet een interne klachtencommissie. In deze commissie zetelen:

- Mevr. Jacqueline Gils - Bernaerts, Leemstraat 14, 2360 Oud-Turnhout (tel. 014/42 27 10).
- De heer Steven Oosters (afgevaardigd bestuurder vzw KMSL), Korte Begijnenstraat 22, 2300 Turnhout (tel. 014/40.34.18).

In geval van betwisting over een ontslag wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De klachtencommissie contacteert deze: De heer Herman Daems (bemiddelaar).