



Samen werken
voor mentale gezondheid
& sociale inclusie

KLACHTENFORMULIER HOUSING FIRST

Met dit document kan je een klacht indienen tegen een werknemer of tegen de instelling.

Om aanvaardbaar te zijn, moet de klacht aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. Ze moet worden ingediend binnen 6 maanden na de feiten of de beslissing of de kennisname van de feiten of de beslissing waarop de klacht betrekking heeft.
2. Er moet een rechtstreeks verband zijn tussen de begunstigde en de reden van de klacht.
3. De klacht moet het gevolg zijn van een feit of een beslissing die negatieve gevolgen heeft voor de gebruiker.

1. Naam en voornaam

.....

2. Beschrijving van de klacht en datum van de gebeurtenis

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Datum van de aanklacht

.....

4. De klacht betreft een medewerker : naam van de betrokkene(n)

.....

.....

.....

5. De klacht betreft de instelling

Ja of nee (omcirkel)



Als de Klacht een medewerker betreft

Als de klacht een medewerker betreft

- 1) Er wordt een klacht ingediend die voldoet aan de criteria voor ontvankelijkheid.
- 2) De directie informeert de werknemer waarop de klacht betrekking heeft.
- 3) Het management neemt telefonisch contact op met de begunstigde om de klacht/het verzoek te verduidelijken.
- 4) Een kort verslag van dit gesprek wordt overgeschreven in een document dat wordt opgeslagen in een dossier "Klachten", waarin wordt vermeld of de begunstigde uiteindelijk inderdaad een klacht wenst in te dienen of dat hij/zij tevreden is met het telefoongesprek, de gegeven uitleg en de eventueel voorgestelde maatregelen.
- 5) Als de begunstigde tijdens het telefoongesprek bevestigt dat hij een klacht wil indienen, of als een telefoongesprek niet mogelijk is, wordt hij uitgenodigd voor een uitgebreider gesprek (eventueel met de persoon die hem volgt, maar in elk geval met de directie), waarvoor de directie een verslag opstelt dat hij ook in het dossier opneemt. De begunstigde wordt op de hoogte gebracht van de procedure (met onder andere de mogelijkheid van bemiddeling te voorzien). De directie zorgt ervoor dat de begunstigde de inhoud van het verslag kan lezen. Zij deelt de begunstigde mee dat deze inhoud aan de werknemer zal worden meegedeeld.
- 6) De directie organiseert een gesprek met de werknemer op wie de klacht is gericht, stelt hem of haar op de hoogte van de inhoud van de klacht, luistert naar zijn of haar versie en stelt een verslag op, dat bij het dossier wordt gevoegd.
- 7) Als de begunstigde of de werknemer een verzoeker is: er wordt minstens één bemiddelingsgesprek georganiseerd. De verslagen van deze gesprekken worden bij het dossier gevoegd.
- 8) Als een beroepsfout van de werknemer duidelijk kan worden vastgesteld, wordt een operationele vergadering met het management georganiseerd. Tijdens deze vergadering moeten maatregelen worden besproken om dergelijk wangedrag in de toekomst te vermijden. De notulen van deze vergadering worden aan het persoonlijke dossier van de werknemer toegevoegd. Als ernstig wangedrag wordt vastgesteld, kan de vereniging strengere maatregelen nemen.
- 9) Als de klacht als niet gerechtvaardigd wordt beschouwd, wordt de begunstigde door de coördinator op de hoogte gebracht en wordt de niet-aansprakelijkheid van de werknemer verduidelijkt.

Als de klacht betrekking heeft op de directie of de instelling.

Dezelfde procedure wordt gevolgd, maar de rol van het directielid wordt overgenomen door de andere directieleden of door een beheerder..

Externe klachtenprocedure

Als de begunstigde van mening is dat zijn of haar klacht niet zal worden behandeld of niet eerlijk zal worden behandeld. Hij of zij kan een externe klacht indienen bij de Commissie van de Europese Gemeenschap: Belliardstraat 71, bus 1 1040 Brussel

Tel: 02 502 60 01

<https://www.ccc-ggc.brussels/nl/contact>.