Kwaliteitshandboek
4.6.5 Afhandeling van klachten van gebruikers

eigenaar	Zorgcoördinator	
goedgekeurd	werkgroep kwaliteit	26/02/2026
	beleidsteam	29/01/2026
van kracht vanaf		Januari 2026
getoetst		

Voorafgaande opmerking:

Voor de leesbaarheid van het document wordt de term zorggebruiker gebruikt waar ook de vertegenwoordiger van de zorggebruiker wordt bedoeld.

1. Suggesties, opmerkingen, ontevredenheid en klachten

We vinden de mening van zorggebruikers over de ondersteuning belangrijk. Als er problemen zijn, zoeken we graag samen naar de meest geschikte manier om ze op te lossen. Wij maken een onderscheid tussen een (kleine) ontevredenheid, die we in rechtstreeks overleg met één of meerdere van onze medewerkers of in de teamvergadering kunnen oplossen, of een ernstige ontevredenheid of formele klacht, waarbij verder onderzoek en overleg noodzakelijk is voor de afhandeling. De zorggebruiker bepaalt zelf of de ontevredenheid als klacht dient behandeld te worden (zie verder).

2. Ontevredenheid

Elke zorggebruiker kan een ontevredenheid of uiting van ongenoegen over de geboden ondersteuning of werking van de organisatie melden. Deze ontevredenheid kan gemeld worden bij eender welke medewerker. Deze worden bij voorkeur eerst besproken met de rechtstreeks betrokkenen om zo tot een oplossing te komen. Wanneer deze ontevredenheid niet kan opgelost worden via de gewone kanalen zoals in gesprek met het begeleidersteam, de babbelclub of de gebruikersraad, wordt deze doorgegeven aan de zorgcoördinator. De zorgcoördinator tracht met de indiener en de betrokken medewerkers tot een oplossing te komen. Indien nodig kunnen ook andere personen worden betrokken. Als de geboden oplossing niet toereikend is, kan hiervan ook een formele klacht gemaakt worden.

3. Klachten

	Procedure
Eerste stap	Klacht richten tot de directeur van de voorziening
Tweede stap	Indien ontevreden over antwoord: klacht indienen bij een interne klachtencommissie
Derde stap	Indien ontevreden: klacht indienen bij de klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap Hebt u een klacht? | VAPH
Vierde stap	Indien ontevreden over de behandeling door de klachtendienst van het VAPH: klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst

3.1. Indienen van een (formele) klacht

Een (formele) klacht kan op verschillende manieren ingediend worden: telefonisch of rechtstreeks mondeling, schriftelijk per brief of via email. Deze klacht komt terecht bij de directeur die dit noteert in het klachtenregister. De inspectie kan dit register opvragen.
De zorggebruiker krijgt binnen de week een bevestiging dat de klacht werd ontvangen. De zorggebruiker krijgt binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht een schriftelijk antwoord van de directie van het MFC.
Een klacht kan op elk moment ook weer ingetrokken worden.
De zorggebruiker kan ervoor kiezen om de klachtencommissie rechtstreeks aan te schrijven bij klachten gerelateerd aan de beëindiging van de zorg en ondersteuning. Een dergelijke betwisting moet binnen 30 dagen worden ingediend.

3.2. Klachtenregister

In het klachtenregister wordt volgende informatie verzameld en bijgehouden:

- Volgnummer
- Datum ontvangst (schriftelijke) klacht
- Ontvangen door: naam personeelslid
- Ontvangen via: mail, brief, telefoon, …
- Datum antwoord: maximaal 30 dagen na ontvangst
- Inhoud klacht: korte omschrijving van de klacht
- Ingediend door: naam indiener
- Inhoud antwoord: korte omschrijving van het gegeven antwoord
- Gevolgde stappen

- Verdere opvolging: afgehandeld dan wel omschrijving verdere stappen ondernomen door indiener

Er is niet reglementair bepaald hoe lang klachten zichtbaar moeten blijven in dat register. In samenspraak met Zorginspectie is bepaald dat 5 jaar een redelijke termijn is om die informatie te bewaren.

3.3. Klachtencommissie

Wanneer de zorggebruiker niet tevreden is met het geboden antwoord, dan kan hij de klacht sturen naar de interne klachtencommissie. Deze bestaat uit een vertegenwoordiger van het bestuursorgaan van het MFC en een persoon aangeduid door het collectief overlegorgaan en heeft als opdracht klachten te behandelen, de betrokkenen te horen en trachten deze te verzoenen.
De klachtindiener kan zich bij de klachtencommissie laten bijstaan door een derde.
De klachtencommissie wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde, als de klacht gaat over het beëindigen van de ondersteuning. De onafhankelijke derde is iemand die geen enkele band heeft met het MFC of met de zorggebruiker. Het MFC spreekt met het collectief overleg af wie deze onafhankelijke derde is. Deze onafhankelijke derde wordt aangeduid voor een periode van 4 jaar. Deze periode kan daarna verlengd worden.
De contactgegevens van de interne klachtencommissie zijn toegevoegd in bijlage 8 bij de IDO.
Binnen de 30 dagen zal de commissie schriftelijk aan de klachtindiener en de directie van het MFC laten weten wat hun besluit is over de klacht. Als de commissieleden het niet met elkaar eens zijn, dan delen zij de verschillende meningen mee.
Bij klachten gerelateerd aan de eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning gaat de klachtencommissie na of het MFC alle verplichte stappen heeft gezet zoals reglementair opgelegd bij een voornemen om over te gaan tot eenzijdige beëindiging.
Als de commissie de klacht gegrond vindt (wat wil zeggen dat hij de klachtindiener op een aantal punten gelijk geeft), dan moet de directie van het MFC binnen de 30 dagen aan de klager laten weten wat hij aan deze klacht gaat doen.
Bij klachten gerelateerd aan de eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning wordt het resultaat van een bemiddeling opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

3.4. Externe klachtendienst

Indien de zorggebruiker niet akkoord gaat met de beslissing van de klachtencommissie kan hij zich wenden tot de klachtendienst van het VAPH. Alle informatie hierover is terug te vinden op de website van het VAPH:
De zorggebruiker kan zijn klacht op verschillende manieren indienen:

- Via het klachtenformulier op de website
- Per mail naar

- Telefonisch op het nummer 02/249.35.00
- Per brief naar: Aan het klachtenteam, VAPH, Koning Albert II-laan 15 bus 320, 1210 Brussel

Klachten over het collectief overlegorgaan worden meteen schriftelijk gemeld aan de leidend ambtenaar en volgen niet de hierboven beschreven stappen.

3.5. Welke klachten worden niet behandeld?

Volgens het Vlaams klachtendecreet moeten de volgende klachten niet behandeld worden:

- Een klacht die betrekking heeft op feiten waarover al eerder een klacht is ingediend en die al behandeld werd;
- Een klacht die betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiending van de klacht hebben plaatsgevonden;
- Een klacht over een feit dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure of waarvoor een jurisdictioneel beroep is ingediend (o.a. Raad va State);
- Een beroepschrift tegen een definitieve uitsluiting;
- Een kennelijk ongegronde klacht;
- Een klacht waarvoor je als klager geen belang kunt aantonen;
- Een anonieme klacht;
- Een klacht over het algemeen beleid en de regelgeving van de Vlaamse overheid.

4. Schematische voorstelling

