

► **Dienst**

Directie Operationel Diensten FEDASIL  
Dienst Coördinatie



**Regio Noord**

Tel : 03 200 35 00  
noord@fedasil.be

► Ter attentie van de verantwoordelijken van de opvangstructuren

Bijlagen: **NEW**

- Klachtenformulier (K1)
- Ontvangsbevestiging klacht (K2)
- Antwoord klacht opvangstructuur (K3)
- Informatieve fiche klacht (K4)
- Klachtenregister (K5)

## INSTRUCTIE: KLACHT – procedure betreffende indiening & behandeling

### DOEL

De klachtenprocedure is een belangrijke **preventieve maatregel** om de rust en veiligheid in de opvangstructuur te bewaren.

De klachtenprocedure versterkt en verduidelijkt de rechten van de bewoners en is een instrument waarover de opvangstructuur en het Agentschap beschikken om vaak voorkomende klachten te detecteren en hiervoor structurele oplossingen te zoeken.

### DOELGROEP

Deze procedure is van toepassing op alle **opvangbegunstigden**, de **niet begeleide minderjarige vreemdelingen inbegrepen**.

## KLACHTENPROCEDURE

### Wat is een klacht ?

Wordt als klacht beschouwd in het kader van deze procedure: een expliciete en formele uiting door de begunstigde van de opvang van een ontevredenheid over:

- de **leefomstandigheden** in de opvangstructuur,
- de **toepassing** van het **huishoudelijk reglement** zoals beschreven in artikel 19 van de opvangwet.

### Wie kan een klacht indienen en hoe?

Een klacht kan ofwel **mondeling ofwel schriftelijk** ingediend worden.

Een klacht kan ingediend worden door iedere begunstigde van de opvang:

- ofwel in eigen naam (dit geldt ook voor NBMV);
- ofwel in naam van een minderjarig familielid;
- ofwel in naam van een familielid dat zich in de onmogelijkheid bevindt om een klacht in te dienen;
- ofwel door de voogd of de wettelijke vertegenwoordiger in geval van een NBMV.

**Wat moet de opvangstructuur doen?**

1. Indien het een **mondelijke klacht** betreft, vult de opvangstructuur het **typeformulier** (bijlage K1) in, met de datum en handtekening van de betrokkene.

Vervolgens moet hiervan een kopie overhandigd worden aan de bewoner, die tevens geldt als ontvangstbevestiging.<sup>1</sup>

Indien de bewoner een **zelf neergeschreven** klacht overhandigt, bevestigt de opvangstructuur de indiening ervan via een **ontvangstbevestiging** (bijlage K2).

2. De opvangstructuur geeft de betrokken bewoner een antwoord binnen de **7 werkdagen** te rekenen vanaf de datum van de ontvangstbevestiging.
3. In het geval van een **NBMV**, overhandigt de opvangstructuur een **kopie van alle documenten aan de voogd of de wettelijke vertegenwoordiger** (klacht, ontvangstbevestiging, antwoord op de klacht).
4. Elke opvangstructuur houdt een **klachtenregister** bij (bijlage K5) en maakt dit **jaarlijks over aan de regiodirecteur**.

**Wie behandelt de klacht in de opvangstructuur?**

- De klacht wordt behandeld door **de directeur of de verantwoordelijke van de opvangstructuur**. Deze taak kan formeel overgedragen worden aan een andere medewerker via een delegatie van bevoegdheid.

De persoon belast met de behandeling van bewonersklachten mag niet rechtstreeks betrokken zijn bij hun begeleiding, dit om de onpartijdigheid van de behandeling te waarborgen.

- Indien de bewoner **geen antwoord binnen de termijn** heeft ontvangen, kan hij **zijn klacht bij de regiodirecteur indienen**. Zijn klacht dient binnen een termijn van **30 kalenderdagen** ingediend te worden, te rekenen vanaf de datum van de ontvangstbevestiging. Dit dient eveneens aan de klacht toegevoegd te worden.

**Niet tevreden met het antwoord van de opvangstructuur?**

- Indien de bewoner **niet tevreden** is met het antwoord vanwege de opvangstructuur, kan hij eveneens zijn **klacht** indienen bij de **regiodirecteur** van de bevoegde regio en dit op **schriftelijke wijze** in het Frans, Nederlands, Duits of Engels.

In deze klacht dienen de **redenen van zijn ontevredenheid** over het antwoord verplicht vermeld te worden.

- De regiodirecteur stuurt een **ontvangstbevestiging binnen de drie werkdagen** na kennisname van de klacht.
- De regiodirecteur dient **binnen de 30 kalenderdagen**, te dateren vanaf de ontvangstbevestiging, **een antwoord** te geven.

**Niet tevreden met het antwoord van de regio directeur?**

Indien de bewoner ondanks de verschillende inspanningen om een oplossing te vinden en na het doorlopen van bovenstaande procedure, nog **steeds niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht dan kan hij zich richten tot de Federale Ombudsman**.

De modaliteiten voor deze beroepsmogelijkheid staan vermeld in het antwoord vanwege de regiodirecteur

<sup>1</sup> Dit geldt ook als de bewoner het typeformulier zelf invult.

## INWERKINGTREDING

- ▶ Deze instructie treedt **onmiddellijk in werking** voor het volledige opvangnetwerk.
- ▶ Deze instructie vervangt de procedure klacht uit de "instructie betreffende de klachtenprocedure, ordemaatregelen, sancties en uitsluiting" (package rust en veiligheid) van 3 april 2015
- ▶ Voor alle vragen betreffende deze instructie, gelieve u te richten tot uw regio.

Ik bedank u voor uw medewerking en vraag u om deze procedure aan uw medewerkers te bezorgen.



Jean-Pierre Luxen  
Directeur-generaal

Fanny François

Directeur Appui à la politique  
Directeur Beleidsondersteuning