

Bemerkingen en Klachten:

- Alle medewerkers zijn bereid te luisteren naar vragen of opmerkingen mbt de therapie van de revalidant. Dat kan ofwel tijdens de eigen therapietijd of na afspraak. Desgevallend worden deze genoteerd in het dossier van de revalidant.
- Klachten omtrent het niet naleven van het therapeutisch contract en klachten van misbruik of geweld van revalidanten kunnen ten alle tijde informeel worden besproken met de therapeutisch coördinator en de directie. Desgevallend worden deze genoteerd in een klachtenregister.
- Wanneer de revalidant/wettelijk vertegenwoordiger(s) het nodig acht formeel een klacht in te dienen, moet de vastgelegde klachtenprocedure gevolgd worden:
 - 1^{ste} fase: de klacht moet schriftelijk of mondeling aan de directie worden bezorgd die hiervan nota neemt in een klachtendossier. Personen die een klacht kunnen indienen, zijn de revalidant zelf, zijn wettelijk vertegenwoordiger, een bloed- of aanverwant of zijn vertrouwenspersoon. Binnen de dertig dagen zal een schriftelijk antwoord aan de indiener bezorgd worden. Indien men de klacht niet bij de directie wenst in te dienen, kan men terecht bij de vertrouwenspersoon via socialedienst@revaccent.be.
 - 2^{de} fase: als het antwoord van de directie of vertrouwenspersoon geen voldoening geeft aan de indiener, kan deze zich schriftelijk of mondeling richten tot de interne klachtencommissie die ifv de klacht wordt samengesteld. De klachtencommissie bestaat uit Yvan Winne en Rik Dekyvere, beiden lid van het bestuursorgaan. De directie zal op vraag meedelen hoe de commissie kan worden gecontacteerd. De commissie nodigt alle partijen uit en probeert een oplossing te vinden. Zij zal haar antwoord binnen de dertig dagen bezorgen aan de indiener en aan het centrum. Wordt de klacht gegrond bevonden, deelt de directie binnen de dertig dagen na het antwoord van de commissie aan de indiener mee hoe gevolg wordt gegeven aan deze klacht.
 - 3^{de} fase: indien de afhandeling van de klacht nog geen voldoening geeft aan de indiener kan deze zich wenden tot de Leidend ambtenaar van het Vlaams Fonds, Sterrenkundelaan 30 te 1210 Brussel of tot de Onafhankelijke Ombudsdienst voor de geestelijke Gezondheidszorg ([OOGG - Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg](#)).