

KLACHTENREGLEMENT

Art. 1

§1: ‘Melding’: een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een bepaalde dienst gewenst is.

§2: ‘Klacht’: melden van een formeel ongenoegen met betrekking tot een handeling, prestatie of een gedraging, of met betrekking tot het onthouden van een handeling, prestatie of een gedraging gesteld door een personeelslid of een dienstverlening van het woonzorgcentrum.

§3: ‘Opmerking’: melden van een niet akkoord gaan met betrekking tot een handeling, prestatie of een gedraging, of met betrekking tot het onthouden van een handeling, prestatie of een gedraging gesteld door een personeelslid of een dienstverlening van het woonzorgcentrum. (Lichtere vorm dan ‘klacht’.)

§4: ‘Suggestie’: Voorstel voor verbetering van de werking van een bepaalde dienstverlening binnen het woonzorgcentrum.

§5: ‘Vraag om informatie’: melden van een vraagstelling met betrekking tot een algemene of individuele aangelegenheid die behoort tot de bevoegdheid van het woonzorgcentrum.

Art. 2

Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een grondige en objectieve behandeling van zijn klacht.

Art. 3

§1: Om een natuurlijke persoon of rechtspersoon toe te laten een klacht in te dienen, richt het woonzorgcentrum een centraal klachtenmeldpunt in. Dit meldpunt is de klachtenbehandelaar, in casu de kwaliteitscoördinator. Klachten kunnen ook gedeponereerd worden in de brievenbus aan het onthaal. Meldingsformulieren zijn terug te vinden aan het onthaal en via de website.

§2: Naast het opnemen van de klacht, wordt door de klachtenbehandelaar een klachtenregister bijgehouden waarin alle relevante gegevens (datum, identiteit klager, aard van de melding, ontvankelijkheid, resultaat onderzoek, uitspraak, verzoenende maatregelen, ...) van de klacht tijdens het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure worden opgenomen.

Art. 4

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend: schriftelijk, mondeling (waarbij een meldingsformulier zal worden ingevuld en ondertekend om de klacht ontvankelijk te maken) of via e-mail.

Sociale media behoren niet tot de gangbare kanalen om klachten te melden.

Indien een klacht geuit wordt ten overstaan van een ander personeelslid of dienst, dient deze de klager te wijzen op deze procedure en zal bijstand verlenen bij het invullen van het meldingsformulier.

Art. 5

Vooraleer een klacht kan worden behandeld, wordt door de klachtenbehandelaar geoordeeld of deze ontvankelijk is.

Volgende meldingen zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- Algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid;
- Gebeurtenissen die zich al meer dan zes maand geleden hebben afgespeeld;
- Anonieme klachten;
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke of administratieve procedure;
- Klachten die betrekking hebben op feiten waarvoor eerder al een klacht werd ingediend die al werd behandeld overeenkomstig de procedure van onderhavig klachtenreglement.

Art. 6

§1: Binnen de 14 dagen (conform procedure), te rekenen vanaf de ontvangst van een klacht, laat de klachtenbehandelaar de melder weten of de klacht ontvankelijk is.

§2: Indien de klacht ontvankelijk is, brengt de klachtenbehandelaar de melder op de hoogte van de te volgen procedure.

§3: Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet ontvankelijk is.

Art. 7

Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de klachtenbehandelaar. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de betrokken dienst en/of diensten en op basis van informatie van de melder. De klachtenbehandelaar of de hiervoor aangeduide medewerker zal deze informatie verzamelen.

Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies gegeven worden over de wijze waarop de klacht dient behandeld te worden.

Bij afwezigheid van de klachtenbehandelaar zal, bij hoogdringendheid, deze functie tijdelijk door de coördinerende hoofdverpleegkundige worden waargenomen.

Art. 8

Tijdens het onderzoek speelt de klachtenbehandelaar een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

De klachtenbehandelaar handelt in ieder geval de klacht af binnen een termijn van 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf datum van ontvangst van de klacht (conform artikel 6 van onderhavig reglement).

Art. 9

Het woonzorgcentrum zal het bestaan van deze klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekendmaken via de verschillende beschikbare kanalen.

Art. 10

Elk jaar maakt de klachtenbehandelaar een verslag van de behandelde en gegrond bevonden klachten op.

Op basis van dit jaarverslag worden verbetertrajecten uitgewerkt in het kader van de kwaliteitsverbetering.

Datum:

Handtekening: