



KANUNNIK
TR+EST WOONZORGCENTRUM
JOUW WELZIJN, ONZE ZORG

KLACHTENPROCEDURE

1. Doelstelling

Elke gebruiker, familielid en medewerker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over het totale hulp- en dienstverleningsaanbod. Deze procedure legt afspraken vast voor de afhandeling van klachten zodat:

- de klacht wordt geregistreerd;
- elke klacht wordt geanalyseerd, d.w.z. onderzocht naar de oorzaak;
- op elke klacht feedback wordt gegeven;
- op elke gegronde klacht corrigerende en preventieve maatregelen worden getroffen om te voorkomen dat de vastgestelde tekortkomingen zich zouden herhalen.

2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle geuite opmerkingen, suggesties en klachten, zowel mondeling als schriftelijk. Dit geldt zowel voor bewoners, familie, medewerkers als derden.

3. Definities

- Klacht: Uiting van ontevredenheid over het hulp- en dienstverleningsaanbod.
- Opmerking: Lichtere vorm van een klacht, op welk domein dan ook.
- Suggestie: Voorstel tot verbetering van de werking van ons WZC, op welk domein dan ook.

4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- Klachten kunnen in eerste instantie gehoord worden door de teamcoachen en de medewerkers van de afdeling. Indien geen oplossing wordt gevonden, wordt deze klacht doorgegeven aan de directie/sociale dienst.
- Klachten van bewoners van 't Convent Assistentiewoningen kunnen rechtstreeks worden bezorgd aan de sociale dienst.
- Sociale dienst en directie zijn verantwoordelijk voor de opvolging van deze procedure.
- Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het doorgeven van klachten, opmerkingen en suggesties aan hun verantwoordelijke.
- Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van de geregistreerde en afgehandelde klachten, suggesties en opmerkingen.

5. Verwante documenten en hulpmiddelen

- Klachtenregister en klachtenregistratiedocument
- Meldingsfiche
- Rode brievenbus (voor ideeën, suggesties, opmerkingen of klachten)

- Interne afsprakennota
- Opnamedocument "Inspraak voor bewoners"

6. Werkwijze voor registratie van een klacht

a. Schriftelijk

Zowel bewoners, familieleden als personeelsleden kunnen schriftelijk een opmerking, suggestie of klacht formuleren; hiervoor wordt een meldingsformulier ter beschikking gesteld. Dit document kan:

- gedeponneerd worden in de rode brievenbus naast de lift;
- bezorgd worden aan de sociale dienst;
- bezorgd worden aan de directie;
- bezorgd worden aan een verantwoordelijke;
- via een formulier elektronisch verzonden worden.

Alle schriftelijk geformuleerde klachten, opmerkingen en suggesties worden bijgehouden, evenals het gegeven gevolg. Iedere geformuleerde klacht wordt onderzocht en binnen de maand schriftelijk of tijdens een gesprek beantwoord. Opmerkingen en suggesties worden mondeling besproken met de bewoners/familie door de betreffende verantwoordelijke.

b. Mondeling

Mondeling geformuleerde suggesties en opmerkingen worden onmiddellijk besproken met de betrokkene en doorgegeven aan de verantwoordelijke, die deze zo nodig verder behandelt.

Mondeling geformuleerde klachten worden genoteerd en bezorgd aan de directie, waarna dezelfde procedure als voor schriftelijke klachten wordt gevolgd.