Interne procedure voor het uiten van klachten, verbeterwensen en complimenten

Toepassingsgebied	Verhuizen naar het woonzorgcentrum is een ingrijpende gebeurtenis. De woon- en leefomgeving van de betrokken bewoner verandert van de ene op de andere dag helemaal. Laat ons dat proces vooral niet onderschatten. Hiermee rekening houdende willen we als voorziening onze zorg- en dienstverlening in dialoog, vraaggestuurd en persoonsgericht aanbieden met respect voor de autonomie van de bewoner. Goede zorg en ondersteuning, op maat van de bewoner, met aandacht voor zijn levenskwaliteit moet centraal staan. Bewoners en hun familie en/of mantelzorgers moeten de kans krijgen om hun gevoelens van tevredenheid of ongenoegen te uiten. De klachtenbehandeling moet dus toegankelijk zijn en zoveel als mogelijk aansluiten op de behoeften en mogelijkheden van de indiener van een klacht. (Bron: Kwaliteitsvol klachtenbeleid in woonzorgcentra, richtlijn voor een goede praktijk, Zorgnet ICURO, 2020) Van toepassing op ongenoegens, klachten, verbeterwensen en complimenten die, mondeling of schriftelijk, geformuleerd worden door bewoners, mantelzorgers, familie, vrijwilligers of medewerkers (WZC, CVK, GAW, CDV).
Doelstelling procedure	Iedere gebruiker en zijn familie moet de kans krijgen om een klacht te uiten over alle aspecten van de hulp- en dienstverlening (SMK1.13 klachtenrecht). De drempel om een klacht te formuleren wordt zo laag mogelijk gehouden: elke medewerker wordt geacht op een passende manier een klacht te ontvangen. We definiëren een klacht als '*een expliciete uiting van ontevredenheid gericht aan de organisatie*'. Het is een *'onevenwicht tussen de verwachtingen en datgene wat men ervaart'*. Klachten moeten zo snel mogelijk worden onderzocht en opgelost (correctieve maatregelen). Op alle klachten wordt ten laatste na twee weken een antwoord geformuleerd. Klachten worden systematisch geregistreerd, periodiek geanalyseerd en zo nodig worden er preventieve maatregelen genomen om nieuwe, gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden. Een klacht, suggestie of opmerking moeten we vooral zien als een (tweede) kans die iemand ons geeft om betere zorg te verlenen. Daarom is het zinvol om de klachtindiener te bedanken voor de feedback, veeleer dan het te zien als een bedreiging of afkeuring van jezelf. Ook aan complimenten (schriftelijke spontane uitingen van tevredenheid) besteden we aandacht. Complimenten geven immers weer wat we zeer goed doen vanuit het standpunt van de gebruiker en zijn naasten, en ook dat is nuttige informatie.

Naam procedure:	SMK:	Aanvang op:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke herziening:	Goedgekeurd
Interne procedure voor het uiten van klachten, verbeterwensen en complimenten		23/09/2025	31/08/2027	Directeur Bewonerszorg	22/09/2025

	Veel klachten zijn te voorkomen door correcte, transparante en duidelijke communicatie en informatie naar bewoners en familie toe omtrent wat men, al dan niet, kan verwachten van de zorg- en dienstverlening van het woonzorgcentrum. Transparante en open communicatie biedt kansen om de tevredenheid van bewoners en familie te bevorderen. Peilen naar tevredenheid biedt kansen om ontevredenheid op te sporen, te remediëren en daardoor klachten te voorkomen.
Verwante documenten	• Klachtenregistratiebestand • Tevredenheidsbevraging aan 6 weken • Bewoners- en naastenbevraging VIKZ
Verantwoordelijkheden en bevoegdheden	• Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor de toepassing van de procedure en voor het afhandelingsproces van de klacht • Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen, behandelen en registreren van een klacht of het doorgeven van een compliment. • De stafmedewerker zorg, Steffy Lowie, is aangesteld als interne klachtenbehandelaar. Zij is de aanspreekpersoon voor ernstige klachten of klachten die niet opgelost raken. Ernstige klachten worden altijd onmiddellijk op het dagelijks bestuur besproken. • De stafmedewerker zorg, Steffy Lowie, verzamelt en registreert alle klachten, analyseert die en brengt halfjaarlijks op het dagelijks bestuur een overzicht en analyse van klachten. Waar nodig worden preventieve maatregelen genomen zodat nieuwe, gelijkaardige klachten in de toekomst kunnen vermeden worden. Een overzicht van de klachten wordt opgenomen in het jaarverslag. • De diensthoofden zien toe op een correcte behandeling en registratie van klachten. Waar mogelijk zoeken ze actief mee naar een snelle oplossing voor een klacht, of werken ze mee aan het nemen van preventieve acties. • De woonzorgassistent is verantwoordelijk voor de corrigerende maatregelen betreffende GAW. • Wat betreft het CDV is Lindsay Boysen aangesteld als interne klachtenbehandelaar. Zij is de aanspreekpersoon voor ernstige klachten of klachten die niet opgelost raken. Ernstige klachten worden altijd onmiddellijk op het dagelijks bestuur besproken.

Werkwijze klachten/verbeterwensen	- In de interne afsprakennota die nieuwe bewoners ontvangen en ondertekenen bij opname wordt verwezen naar de interne klachtenprocedure. - Periodiek wordt de klachtenprocedure in het huiskrantje "De Ruysteraar" aangehaald. - Bewoners en familie krijgen de kans tot collectieve inspraak tijdens de gebruikers- en familieraden waardoor eventuele klachten en/of ongenoegens kunnen ondervangen worden. - Tevens kan tijdens de gebruikers- en/of familieraad op anonieme wijze een terugkoppeling gebeuren door de organisatie van de ontvangen en behandelde klachten. - De klachtenprocedure is opgenomen in en wordt toegelicht tijdens het inscholingstraject van nieuwe medewerkers. - In geval van een anonieme klacht is communicatie uiteraard moeilijk. De anonieme klachtindiener kan via een algemene uitnodiging (oproep op collectieve momenten, via het huiskrantje…) worden aangesproken en gevraagd contact op te nemen. Indien deze anonieme klacht algemeen is dan kan er een algemeen antwoord worden geformuleerd via dezelfde kanalen. - Tenslotte worden de gegevens van de woonzorglijn op een centrale plaats opgehangen.
Verloop werkwijze	 **Informele klacht:** informele klachten worden geuit via rechtstreeks contact.

Stap + wat	*Wie*	*Opmerking/ toelichting*
Stap 1: *De klacht/het ongenoegen wordt mondeling door de*	Bewoner/familie/ externe persoon	

Naam procedure:	SMK:	Aanvang op:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke herziening:	Goedgekeurd
Interne procedure voor het uiten van klachten, verbeterwensen en complimenten		23/09/2025	31/08/2027	Directeur Bewonerszorg	22/09/2025

bewoner of familie aan de zorg- of dienstverlener medegedeeld.		
Stap 2: *De zorg- of dienstverlener beluistert de bewoner of familie die een klacht of het ongenoegen uit*	Zorg- of dienstverlener	Ontvangt en behandelt de klacht op een correcte manier: **L – luisteren**: luister aandachtig naar de klacht, laat de persoon zijn verhaal doen. Probeer te begrijpen waar het echt om gaat, ga niet in de verdediging. **E – Empathie**: toon dat je het erg vindt, dat je meeleeft, dat je beseft dat het niet leuk moet zijn voor de klager. **O – Oplossen**: indien mogelijk correctieve maatregelen nemen. Indien niet mogelijk: zo snel mogelijk de klacht overmaken aan het diensthoofd. **O – Opschrijven/registreren**: meld de klacht aan het diensthoofd, die de klacht registreert in het klachtenregistratiebestand
Stap 3: *De zorg- of dienstverlener oordeelt of hij/zij de klacht of het ongenoegen zelf kan beoordelen op gegrondheid en behandeling*	Zorg- of dienstverlener	
Stap 4: *Indien de zorg- of dienst-verlener oordeelt dat hij/zij de gegrondheid niet kan beoordelen en behandelen, verwijst hij de bewoner of familie naar de klachtenbehandelaar*	Zorg- of dienstverlener	Van hieraf volgt de klachtenbehandelaar de procedure van een formele klacht vanaf stap drie.
Stap 5: *Wanneer de zorg- of dienstverlener oordeelt dat hij/zij deze kan beoordelen op gegrondheid en zelf kan behandelen, deelt hij/zij dit mee aan de klachtindiener*	Elke medewerker	
Stap 6: *De zorg- of dienstverlener geeft feedback over de bevindingen van het onderzoek van de klacht/het ongenoegen aan de bewoner of familie.*	Zorg- of dienstverlener	Checkt of het gegeven antwoord voldoening geeft bij de klacht-indiener
Stap 7: *De zorg- of dienstverlener registreert de klacht/het*	Zorg- of dienstverlener + diensthoofd	Registreer de klacht (en wat je er mee gedaan hebt) in het klachtenregistratiebestand en in het EBD.

Naam procedure:	SMK:	Aanvang op:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke herziening:	Goedgekeurd
Interne procedure voor het uiten van klachten, verbeterwensen en complimenten		23/09/2025	31/08/2027	Directeur Bewonerszorg	22/09/2025

ongenoegen en de ondernomen stappen		
Stap 8: *De betrokken actoren onderzoeken op welke wijze kan voorkomen worden dat de klacht zich opnieuw zou stellen en maken hierrond afspraken*	Zorg- of dienstverlener + diensthoofd	

Verloop werkwijze

Formele klacht: bij een formele klacht is de klacht geformaliseerd via een brief, e-mail, digitale registratie of via contact met een formeel aangeduide klachtenbehandelaar.

Stap + wat	*Wie*	*Opmerking/ toelichting*
Stap 1: *De klacht/het ongenoegen wordt mondeling of schriftelijk geformuleerd door de klachtindiener*	Bewoner/familie/ mantelzorger/vrijwilliger/ personeelslid	Via een brief, e-mail, digitale registratie, via contact met een formeel aangeduide klachtenbehandelaar of via de suggestie- of klachtenbus aan het onthaal.
Stap 2: *De klachtindiener wordt uitgenodigd en beluisterd*	Klachten-behandelaar	Binnen de 2 dagen wordt met de indiener contact opgenomen ifv het maken van een afspraak. Bij afwezigheid van de klachtenbehandelaar wordt voorzien in een back-up persoon Ontvangt en behandelt de klacht op een correcte manier d.i. het **LEOO-principe** cfr bovenstaand
Stap 3: *Inventarisatie van de feiten die te maken hebben met de klacht/het ongenoegen en maken van afspraken mbt de*	Klachten-behandelaar	Hiertoe gaat hij in overleg met alle betrokken actoren.

timing van de aanpak van de klacht		
Stap 4: *Na gaan of de klacht gegrond is.*	Klachten-behandelaar	Indien ja: gaat men na hoe men kan remediëren. Indien gegronde klacht met schade ten nadelen van de bewoner, wordt aangifte gedaan bij de verzekering In geval de klacht onterecht is dient dit gestaafd te worden met argumenten tijdens een open en constructief gesprek met de klachtindiener.
Stap 5: *Geven van feedback aan de klachtindiener over de bevindingen van het onderzoek van de klacht en de ondernomen stappen*	Klachten-behandelaar	Ten laatste na twee weken na het formuleren van de klacht. Checkt of de genomen stappen en het gegeven antwoord voldoening geven aan de klachtindiener.
Stap 6: *Registratie van de klacht en de ondernomen stappen*	Klachten-behandelaar	In het klachtenregistratiebestand
Stap 7: *Onderzoeken naar de wijze waarop kan voorkomen worden dat de klacht zich opnieuw zou stellen*	Klachtenbehandelaar en betrokken actoren	Zie procedure om vanuit een klacht te komen tot correctieve en preventieve maatregelen

Werkwijze complimenten	- Complimenten (schriftelijke spontane uitingen van tevredenheid) worden steeds overgemaakt aan de desbetreffende persoon, afdeling, dienst. Complimenten geven immers weer wat we zeer goed doen vanuit het standpunt van de gebruiker en zijn naasten, en ook dat is nuttige informatie.