PROCEDURE KLACHTENREGISTRATIE EN ANALYSE

1. Doelstelling

De procedure beschrijft

- hoe klachten en ongenoegens kunnen worden geuit
- hoe de bewoners en bezoekers hiervan worden geïnformeerd
- hoe de behandeling van klachten verloopt
- hoe klachten m.b.t dienstverlening worden geanalyseerd
- hoe preventieve en correctieve acties/maatregelen hieraan worden gekoppeld

2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

WIE	BEVOEGDHEID
Directeur	Eindverantwoordelijke procedure
Elke medewerker	Aanhoren van de klacht /ongenoegen, een gepaste oplossing aanbieden binnen zijn/haar bevoegdheden EN doorverwijzen naar de ombudsdienst.
Ombudsdienst = sociale dienst	Beheren, bemiddelen bij, behandelen en analyseren van klachten en ongenoegens in de organisatie.
Kwaliteitscoördinator	Opmaak procedure, opvolgen registratieformulieren en analyseren binnen de kwaliteitswerking van de organisatie.
Back up ombudsdienst	Bij korte afwezigheid van de ombudsdienst neemt de directeur over. Bij lange afwezigheid treedt de vervangende ombudsdienst op.

3. Definities en afkortingen

Een klacht is **een formele uiting** van ongenoegen met betrekking tot de hulp- of dienstverlening in de organisatie. Deze uiting kan zowel mondeling, schriftelijk als via email. Elke **klacht** dient te worden onderzocht, geregistreerd en indien mogelijk opgelost.

Een ongenoegen is **een informele uiting** van ongenoegen met betrekking tot de hulp- of dienstverlening in de organisatie. In geval van de uiting van een **ongenoegen** wordt de bewoner/bezoeker gehoord en worden indien mogelijk gepaste oplossingen aangeboden.

4. Werkwijze klachten

4.1 Uiten klachten i.v.m. dienstverlening

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of via email worden geuit. Elke klacht wordt echter genoteerd op een **klachtenformulier** door de bewoner/bezoeker of door de medewerker die de klacht ontvangt.

- Deze formulieren zijn beschikbaar op volgende plaatsen:
  - Kuurne: inkomhal G-blok en aan bureau ombudsdienst/sociale dienst/CDV.
  - Passendale: inkomhal.
- Deze formulieren kunnen tevens worden afgeprint uit het kwaliteitshandboek. (K:\3.2 Procedures\3.2.2 Informatie en evaluatie\3.2.2.1 Klachten)
- De ingevulde formulieren kunnen worden bezorgd aan alle medewerkers, zij zijn verantwoordelijk voor het bezorgen van het klachtenformulier aan de ombudsdienst.
- Het formulier kan worden gedeponeerd in de brievenbussen naast het bureau van de ombudsdienst of in de box inkom G-blok (k) of in de brievenbus CDV of in de suggestiebox in het onthaal (p). De brievenbussen worden minstens wekelijks geledigd.

4.2 Uiten ongenoegen i.v.m. dienstverlening

Ongenoegens kunnen mondeling worden geuit. Elk ongenoegen wordt echter doorgegeven aan de ombudsdienst en wordt geregistreerd op de Excell ongenoegens. Meerdere gelijkaardige ongenoegens dienen tevens onderzocht te worden en acties dienen ondernomen te worden.

4.3 Klachten m.b.t. verdwenen goederen

Klachten met betrekking tot verdwenen goederen of vermoeden diefstal worden geregistreerd op het **registratieformulier verdwijningen**.

- Dit formulier kan worden afgeprint uit het kwaliteitshandboek. (K:\3.2 Procedures\3.2.2 Informatie en evaluatie\3.2.2.1 Klachten)
- Dit formulier wordt bezorgd aan de ombudsdienst. De campusdirecteur wordt onmiddellijk ingelicht.

4.4 Behandelen klacht

Het klachtenformulier met eventueel bijhorende documentatie wordt aan de ombudsdienst bezorgd. De ombudsdienst maakt een intern opvolgdocument ((K:\3.2 Procedures\3.2.2 Informatie en evaluatie\3.2.2.1 Klachten)) op en bewaart dit document op de data / klachten.

- Informeert de bewoner/bezoeker i.v.m. de ontvangst van de klacht en de gevolgde procedure binnen de 2 werkdagen.
- Informeert steeds de directeur zorg of de directeur financiën, administratie, facilitaire diensten (afh. van betreffende departement).
- Onderzoekt zonder oordeel of de klacht gegrond is, schakelt hiervoor de betrokken coördinator/directie in.
- Treedt indien nodig op als bemiddelaar.
- Neemt het initiatief om aan de klacht gevolg te geven:
  - Stelt zelf correctieve maatregelen voor.
  - Geeft de klacht door aan de desbetreffende persoon om de klacht verder te behandelen.
- Alle genomen stappen om de klacht te onderzoeken worden gedetailleerd beschreven op het intern opvolgdocument – wie deed wat wanneer.
- We streven ernaar om de klacht binnen de maand af te handelen.

- Het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven wordt rechtstreeks aan de indiener meegedeeld.
  - Er wordt een mail gestuurd naar de indiener met het gevolg van de klacht.
  - Er wordt duidelijk gevraagd aan de indiener of de klacht hiermee afgerond kan worden. Indien de klacht niet kan afgerond worden, wordt gekeken waar eventueel alsnog kan worden bijgestuurd of tegemoet gekomen/ afspraken worden gemaakt. Er wordt steeds afgesloten met de verwijzing naar de Woonzorglijn mocht de indiener van de klacht het oneens zijn met de voorgestelde remediëring.

4.5 Informeren medewerkers

Medewerkers en studenten krijgen via de onthaalmap informatie hoe te reageren op een klacht.

4.6 Informeren bezoekers en bewoners

Informatie over de klachtenprocedure is terug te vinden:
- In de afsprakennota van de betrokken entiteit
- Op het klachtenformulier
- In het huishoudelijk reglement voor bezoekers

Bewoners worden geïnformeerd over de Woonzorglijn:
- In de afsprakennota van de betrokken entiteit
- Via affiches aan de inkom

De klachtenprocedure staat vermeld op de website van de VZW.

5. Klachtenanalyse

5.1 Bewaren klachtenformulier

De ombudsdienst bewaart de klachtenformulieren gedurende minimum twee jaar in een map.

5.2 Jaaranalyse klachten en ongenoegens

De ombudsdienst registreert alle klachten in de klachtenanalyse:
- Kuurne: data / klachten / ongenoegens
- Passendale: data / klachten / ongenoegens
- Deze analyse bevat
  - Afkomst klacht
  - Wijze uiten klacht
  - Anoniem (ja/nee)
  - Inhoud klacht
  - Afhandeling mogelijk binnen de 30 dagen?

De resultaten van deze analyse worden besproken met directie en coördinatoren in het coördiantieteam en indien nodig worden corrigerende maatregelen genomen. Indien geen corrigerende maatregelen mogelijk zijn, worden preventieve acties genomen.
Het directieteam, de ombudsdienst en coördinatoren hebben toegang tot het Excel registratieformulier.

5.3 Informeren bewoners / families

De analyse van de klachten wordt jaarlijks opgenomen in het jaarverslag van de VZW, alsook in de huiskrant.

6. Documenten en hulpmiddelen

- PROC (seksueel) grensoverschrijdend gedrag
- Formulieren onthaal suggestie- en klachtenbus
- Intern opvolgdocument klacht
- Registratieformulier verdwijningen
- Afsprakennota WZC K, WZC P, GAW K, GAW P, CDV
- Onthaalmap nieuwe medewerkers
- Onthaalmap studenten
- Excelbestand klachtenanalyse
- Excel bestand ongenoegens