

 Kwaliteitshandboek	Van toepassing op: Emmaüs Woonzorg Soort Document: Procedure Titel: Klachtenprocedure bewoners – familie - derden	Code: Pagina 1 van 4
--	--	---

KLACHTENPROCEDURE BEWONERS – GEBRUIKERS – FAMILIE - DERDEN

1. Doelstelling

Elke bewoner, gebruiker, familielid en derde kan op een laagdrempelige wijze een klacht, een incident en/of een suggestie uiten over de hulp- en dienstverlening en de bejegening van Emmaüs Woonzorg.

De klachtenprocedure omvat afspraken rond de aanpak en het behandelen van een klacht, een incident en/of een suggestie.

2. Toepassingsgebied

De klachtenprocedure is van toepassing op elke betrokkene van Emmaüs Woonzorg, meer bepaald het woonzorgcentrum, het centrum voor kortverblijf, de groep van assistentiewoningen, het centrum voor dagverzorging en het lokaal dienstencentrum, die vanuit een ongenoegen een klacht, een incident en/of een suggestie wil uiten over de hulp- en dienstverlening en de bejegening. Dit in het belang van bewoners, gebruikers, familie en derden (niet-medewerkers).

3. Termen en definities

Klacht	Een klacht is een uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een bewoner, een gebruiker, een familielid en/of een derde over het hulp- en dienstverleningsaanbod en de bejegening van het woonzorghuis. Deze kan gegrond of niet gegrond zijn.
Incident of informele klacht	Incidenten zijn eenvoudig en onmiddellijk op te lossen en vereisten geen structurele wijzigingen. Een incident kan zowel mondeling als schriftelijk aan een medewerker of rechtstreeks aan de klachtenbehandelaar worden geuit.
Formele klacht	Klachten en/of incidenten die geen oplossingen kregen en zich blijven voordoen. Hier zijn structurele wijzigingen vereist en resulteren in correctieve en preventieve maatregelen. De formele klacht wordt schriftelijk via het klachtenformulier aan de klachtenbehandelaar geuit.
Suggestie	Een suggestie is een signaal van een gebruiker dat informatie geeft om de werking van het woonzorghuis te verbeteren.
Woning	Een woning is een groep van bewoners die een aantal gemeenschappelijke ruimten delen.

Aanvang op: 30/05/2024	Vervaldatum: 30/05/2025	Verantwoordelijke: Pagina 1 van 4
-------------------------------	--------------------------------	--

4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De coördinatie van de klachtenprocedure en de behandeling van formele klachten en zo nodig incidenten en suggesties vallen onder de bevoegdheid van de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is eveneens verantwoordelijk voor het geven van feedback aan de indiener van de klacht en/of het incident.

Alle medewerkers van Emmaüs Woonzorg zijn bevoegd voor het aanhoren en het melden van klachten, incidenten en/of suggesties aan de teamverantwoordelijke. Zij zijn verantwoordelijk voor de correcte weergave van de klachten die aan hen mondeling worden doorgegeven.

Indien er een klacht via e-mail wordt bezorgd aan de leidinggevende of directeur dan zal deze de klacht bijgevolg aan de klachtenbehandelaar bezorgen.

5. Werkwijze

5.1 Bekendmaking klachtenprocedure

Bij opname bespreekt de medewerker van de sociale dienst de klachtenprocedure met de nieuwe bewoner en familie. Deze is opgenomen in de interne afsprakennota en de overeenkomst. In het lokaal dienstencentrum maakt de dienstencentrumleider de klachtenprocedure bekend bij nieuwe gebruikers.

De klachtenprocedure wordt daarnaast bekend gemaakt via de website van het woonzorghuis.

Op regelmatige basis wordt via een gebruikersraad informatie over de klachtenbehandeling verstrekt aan alle betrokkenen.

5.2 Indienen van een klacht, incident en/of een suggestie



Een incident en/of suggestie

Een incident en/of suggestie kan zowel mondeling als schriftelijk geuit worden aan de ontvanger van de klacht. Hiervoor kan het incidenten- en klachtenformulier ingevuld worden. Daarnaast is er ook een ideeënbus voor klachten, incidenten en/of suggesties dat bewaard wordt aan de inkom van het woonzorghuis. Indien het LDC toegankelijk is via een andere inkom, dan is ook daar een bus voorzien. Het is de taak van de klachtenbehandelaar om deze op wekelijkse basis na te kijken.



Een formele klacht

De indiener van de klacht vult het incidenten- en klachtenformulier in en bezorgt deze aan de klachtenbehandelaar. Het formulier kan teruggevonden worden op de website van het woonzorghuis

Aanvang op : 30/05/2024	Vervaldatum: 30/05/2025	Verantwoordelijke: Pagina 2 van 4
--------------------------------	--------------------------------	--

of een afgedrukt exemplaar aan de inkom. Het ingevulde incidenten- en klachtenformulier kan per e-mail, per post en/of persoonlijk bezorgd worden aan de klachtenbehandelaar.

5.3 Klachtenbehandeling



Incident en/of suggestie

Incidenten en/of suggesties die betrekking hebben op een woning en/of een discipline en waarbij er geen schade (te verwachten) is, kunnen vaak eenvoudig en onmiddellijk opgelost worden op de werkvloer. Er wordt getracht om het probleem uit te klaren in een persoonlijk onderhoud met de bewoner, gebruiker, familie en/of derde.

Emmaüs Woonzorg streeft ernaar om incidenten binnen de 48 uur op te lossen.

Indien niet dadelijk een oplossing voor een incident gevonden wordt dan wordt deze gemeld aan de teamverantwoordelijke en/of de klachtenbehandelaar. Dit geldt ook indien een incident bij de lokale directeur werd ingediend. In dit geval verwittigt de directeur de betrokken teamverantwoordelijke en de klachtenbehandelaar.



Formele klacht

De indiener van de formele klacht krijgt binnen een week een ontvangstmelding van de klachtenbehandelaar.

De formele klacht wordt door de klachtenbehandelaar onderzocht en geanalyseerd op basis van de omstandigheden, de mogelijke oorzaken, het soort klacht, de gegrondheid van de klacht en de ernst van de klacht. Hiervoor gaat de klachtenbehandelaar in overleg met de betrokkenen en wordt de indiener van de klacht gedurende het onderzoek op de hoogte gehouden. Het onderzoek van de klachtenbehandelaar leidt tot een stappenplan ten aanzien van de indiener van de klacht en de vastgestelde tekortkoming.

De formele klachten worden besproken op het woonzorgoverleg waaraan minstens de teamverantwoordelijken, de lokale directeur en de kwaliteitscoördinator deelnemen. Zo nodig worden de klachten ook besproken tijdens teamvergaderingen, dagelijkse briefingmomenten, multidisciplinaire overlegmomenten, enz. De besprekingen van de klachten zullen terug te vinden zijn in het verslag van het betreffende overleg.

De klachtenbehandelaar tracht om binnen een redelijke termijn, bij voorkeur binnen de maand, de klacht te behandelen. Bij het afronden van de klacht wordt steeds gepeild naar de tevredenheid over de klachtenbehandeling en de getroffen maatregelen alvorens het dossier afgesloten mag worden.

Aanvang op : 30/05/2024	Vervaldatum: 30/05/2025	Verantwoordelijke: Pagina 3 van 4
--------------------------------	--------------------------------	--

6. Verwante documenten

- incidenten- en klachtenformulier
- procedure voor het vanuit een klachtenanalyse te komen tot correctieve en preventieve maatregelen
- elektronisch bewonersdossier
- verslagen overlegstructuren
- interne afsprakennota en opnameovereenkomst

Aanvang op : 30/05/2024	Vervaldatum: 30/05/2025	Verantwoordelijke: Pagina 4 van 4
--------------------------------	--------------------------------	--