

## PROCEDURE KLACHTEN & PLUIMEN – Versie 14.09.2023

### 1. Doelstelling

Op basis van een systematische analyse van meldingen (opmerkingen, klachten, suggesties en pluimen) komen tot maatregelen die de werking van een Woonzorgcentrum (WZC), service flats (SF), centrum voor kortverblijf (CVK) en het dagverzorgingscentrum (DVC) verbeteren, waardoor tevredenheid bij onze gebruikers toe neemt.

### 2. Toepassing

Deze procedure is van toepassing op alle meldingen (opmerkingen, klachten, suggesties en pluimen) die langs diverse kanalen (mondeling, schriftelijk, elektronisch, sociale media...) door de gebruikers geuit worden binnen de WZC, de SF, het CVK en het DVC van de VZW Welzijns-campus Gerkenberg.

### 3. Definities

**Opmerking:** lichte vorm van een klacht over het niet akkoord gaan met de werking van het WZC/SF/CVK/DVC, op welk domein dan ook.

**Klacht:** uiting van het niet akkoord zijn met de werking van het WZC/SF/CVK/DVC op welk domein dan ook ongeacht de oorzaak.

**Suggestie:** voorstel tot verbetering van de werking van het WZC/SF/CVK/DVC, op welk domein dan ook.

**Pluim:** mededeling dat iets goed is of iemand iets goed gedaan heeft, een positieve opmerking, een compliment.

⇒ Bemerking: wat een klacht/ opmerking... is en niet is en blijft ondanks deze definities een subjectief gegeven. Het belangrijkste is dat er een open cultuur van inspraak is waarbij gebruikers hun (on)genoegen kunnen uiten en er daadwerkelijk geluisterd wordt hiernaar.

**Melding:** overkoepelende term voor opmerkingen, klachten, suggesties en pluimen.

**Gebruiker:** zowel de bewoner, als zijn omgeving (familie, mantelzorger, vrijwilliger, externe zorgverlener) die een melding kan maken.

### 4. Documenten

Meldingsformulier: formulier voor het indienen van een opmerking/klacht/suggestie/pluim  
Klacht- en pluimregister: een centraal en digitaal register

## 5. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De directeur is rechtstreeks verantwoordelijk voor opvolging van alle meldingen en deze procedure, alsook het beheer van het klacht- pluimregister.

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het doorgeven van alle meldingen aan de directeur/leidinggevende, ongeacht langs welk kanaal deze toekomen.

Indien de klachten handelen over de directeur kan men zich rechtstreeks richten tot de Raad van Bestuur. Het is de taak van de afgevaardigd bestuurder om deze klacht dan verder te onderzoeken en te behandelen.

## 6. Klacht- en pluimanalyse

Indien mogelijk wordt er onmiddellijk gehandeld en is de gebruiker hiermee tevreden wordt de klacht afgerond.

Dit kan schriftelijk als de gebruiker dit wenst of wanneer de melding schriftelijk gebeurde. Eventueel checken of er maatregelen nodig zijn om melding te voorkomen in de toekomst bij andere bewoners.

Onderzoeken van een klacht: De klacht wordt geregistreerd in een digitaal klachtenregister. De klacht wordt onderzocht. Indien ontvankelijk, wordt een medewerker aangeduid om de klacht op te volgen. Indien niet, wordt de bewoner of gebruiker ingelicht.

Afhandelen en afronden van een klacht: De klacht wordt onderzocht, binnen de week krijgt u een eerste feedback op uw klacht. De oplossing wordt voorgelegd aan de persoon die de klacht heeft geformuleerd. Indien de persoon zich kan verzoenen met de oplossing wordt de klacht afgerond. Indien niet, wordt terug gezocht naar een betere oplossing. De afronding van de klacht wordt in het klachtenregister opgetekend.

## 7. Analyse van de klachten

Jaarlijks zal er een analyse gebeuren van de klachten en opmerkingen (aard, aantal, type,...) om zo mogelijke structurele problemen te kunnen detecteren en een correcte rapportage te kunnen doen aan de Raad van Bestuur en het Agentschap Zorg en Gezondheid.

**MELDINGSFORMULIER**

- 0 KLACHT**  
**0 OPMERKING**  
**0 SUGGESTIE**  
**0 PLUIM**

(Graag uw keuze aankruisen)

**Datum** .....

**Naam + contactgegevens (telefoon/ mail)**

.....  
.....  
.....  
.....

(Indien gewenst, alleen zo kunnen we u bereiken en eventuele oplossingen bespreken)

**Familie van**

Naam + kamernummer/ afdeling van de bewoner/ gebruiker

.....  
.....  
.....  
.....

- Bewoner**  
 **Gebruiker**  
 **Andere**

**Geef hieronder een omschrijving van je opmerking, klacht, suggestie of pluim voor onze woonzorgcentrum, service flats, centrum voor kortverblijf, dagverzorgingscentrum**

**Deponeer formulier in de brievenbus van de directeur aan het onthaal  
of stuur het document per mail aan [dirk.vroonen@gerkenberg.be](mailto:dirk.vroonen@gerkenberg.be)**