

Woonzorgcentrum Cleo	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR 5.1 SMK: 1.13
Van toepassing op: Dagverzorgingscentrum	klachtenprocedure	pagina 1 van 4 versie: 4

## KLACHTENPROCEDURE

### DOEL:

Elke bezoeker, familielid en derde wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over het totale hulp- en dienstverleningsaanbod.

### TOEPASSINGSGBIED:

Het hulp- en dienstenaanbod waarbij bezoekers, familieleden en derden betrokken zijn.

### TERMEN EN DEFINITIES:

- **Klacht:**  
Er is sprake van een klacht wanneer u niet tevreden bent over handelingen en/of gebeurtenissen die betrekking hebben op de werking van het CDV Cleo of handelingen en/of gedragingen van een of meer van haar medewerkers in het bijzonder en nadat overleg ter zake met de centrumverantwoordelijke geen uitkomst heeft geboden.
- **Soorten klachten:**
  - klachten over medisch-technische aspecten van de hulp- en dienstverlening
  - klachten over verpleegkundig-technische aspecten van de hulp- en dienstverlening
  - klachten over hoteldiensten (onderhoud, keuken, linnen, technische dienst)
  - klachten over organisatorische aspecten van de hulp- en dienstverlening
  - klachten over administratieve aspecten van de hulp- en dienstverlening
  - klachten over financiële aspecten van de hulp- en dienstverlening
  - klachten over relationele aspecten van de hulp- en dienstverlening (bejegening)
- **Klachtenagenda/Klachtenregistratieformulier:**  
schrift/document voor het bijhouden van een klacht dat volgende gegevens bevat :
  - datum van indiening van de klacht
  - identiteit van de indiener van de klacht
  - identiteit van de ontvanger van de klacht
  - omschrijving van de klacht
  - identiteit van de behandelaar van de klacht
  - oorzaak van de klacht
  - oplossing
indien nodig, omschrijving van structurele maatregelen n.a.v. de klacht
- **Klachtenregister:**  
geformuleerde klachten worden geregistreerd in een register met vermelding van de datum en het nummer van de klacht

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: Valérie Henckes	Goedgekeurd door: Valérie Henckes
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf:

Woonzorgcentrum Cleo	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR 5.1 SMK: 1.13
Van toepassing op: Dagverzorgingscentrum	klachtenprocedure	pagina 2 van 4 versie: 4

- **Klachtenbehandelaar:**  
persoon, aangesteld door de directie tot wie de gebruiker, familie of mantelzorger zich kunnen wenden om hun klachten kenbaar te maken. De klachtenbehandelaar behandelt de klacht verder volgens de voorgeschreven procedure

#### **DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN:**

- Klachtenregistratieformulier
- Klachtenregister

#### **VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN:**

1. De klachtenbehandelaar zal zo snel mogelijk en dit uiterlijk binnen 2 werkdagen door de centrumverantwoordelijke of andere verantwoordelijken in kennis worden gesteld van de klacht.
2. Een klacht wordt behandeld door de klachtenbehandelaar van het wzc Cleo.
3. De wooncoördinator van het wzc Cleo is aangesteld als klachtenbehandelaar.
4. Wanneer een klacht betrekking heeft op gedragingen van de wooncoördinator in functie van klachtenbehandelaar zal de klacht worden behandeld door de directeur.
5. Bij afwezigheid van de klachtenbehandelaar wordt door de directeur een vervanger aangesteld.

#### **WERKWIJZE:**

##### **Behoorlijke behandeling:**

1. Bij de behandeling van een klacht verbindt de klachtenbehandelaar zich ertoe de vereiste zorgvuldigheid in acht te nemen die zorgt voor een behoorlijke behandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten.
2. De klachtenbehandelaar wijst de indiener van een mondelinge klacht op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.
3. Anonieme klachten zijn ontvankelijk. Een anonieme klacht wordt beschouwd als een schriftelijke klacht.
4. Het resultaat van elke klacht wordt teruggekoppeld naar de gebruikersraad. Het resultaat van elke klacht wordt besproken op interne overlegmomenten zoals de directie- en hoofdenvergadering en kan desgevallend aanleiding geven tot structurele aanpassingen op de werkvloer.

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: Valérie Henckes	Goedgekeurd door: Valérie Henckes
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf:

Woonzorgcentrum Cleo	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR 5.1 SMK: 1.13
Van toepassing op: Dagverzorgingscentrum	klachtenprocedure	pagina 3 van 4 versie: 4

**Beroep:**

Tegen de beslissing inzake de behandeling van een klacht is geen beroepsprocedure voorzien.

**Staken van de klachtenbehandeling:**

1. De klachtenbehandelaar kan gedurende de klachtenbehandeling nagaan of de indiener van de klacht tevreden kan worden gesteld met een informele afhandeling van zijn klacht.
2. Wanneer de indiener van de klacht tevreden is gesteld met een informele afhandeling van de klacht, vervalt de procedure van de klachtenbehandeling.

**Geen verplichte behandeling:**

1. Er geldt geen verplichting tot het behandelen van klachten, indien het gaat met name over :
  - a. feiten of gedragingen die onvoldoende zwaar wegen om te kunnen resulteren in een klacht
  - b. feiten of gedragingen waarbij de indiener van de klacht zelf onvoldoende belang heeft
  - c. feiten of gedragingen waarover reeds eerder een klacht werd ingediend en die resulteerde in een schriftelijke klacht die werd behandeld volgens deze klachtenprocedure
  - d. feiten of gedragingen die reeds het voorwerp waren van een procedure die door een andere administratieve of gerechtelijke instantie werd behandeld
  - e. feiten of gedragingen die reeds het voorwerp uitmaken van een gerechtelijk onderzoek
2. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk 4 weken na indiening van de klacht hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

**Aangeklaagde:**

De persoon tegen wie een klacht werd ingediend wordt hiervan op de hoogte gesteld door de overhandiging van een kopie van de klacht alsook eventuele andere ingediende stukken.

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: Valérie Henckes	Goedgekeurd door: Valérie Henckes
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf:

Woonzorgcentrum Cleo	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR 5.1 SMK: 1.13
Van toepassing op: Dagverzorgingscentrum	klachtenprocedure	pagina 4 van 4 versie: 4

**Hoorrecht:**

1. De klachtenbehandelaar zal zowel de indiener van de klacht als degene op wiens handelingen en gedragingen de klacht betrekking heeft, horen.
2. Het hoorrecht is niet absoluut : hiervan kan worden afgezien in gevallen die vallen onder punt 3 of wanneer de indiener van de klacht zelf uitdrukkelijk aangeeft geen gebruik te willen maken van het hoorrecht.
3. Van het horen van de betrokkenen wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de klachtenbehandelaar.

**Termijn:**

De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken na indiening afgehandeld.

**In kennisstelling:**

1. De klachtenbehandelaar stelt de indiener van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de conclusies van het onderzoek naar aanleiding van de klacht.
2. De conclusies van het onderzoek naar aanleiding van de klacht zijn ook van toepassing tegenover degene op wiens gedragingen en handelingen de klacht betrekking heeft.

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: Valérie Henckes	Goedgekeurd door: Valérie Henckes
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf: