

Woonzorgcentrum Compostela	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR 05.1 SMK: 1.13
Van toepassing op: GAW	klachtenprocedure	pagina 1 van 4 versie: 4

# KLACHTENPROCEDURE

## Doel

Elke bezoeker, elk familielid en elke derde krijgt de mogelijkheid om een klacht te uiten over het volledige hulp- en dienstverleningsaanbod van GAW Compostela.

## Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle aspecten van het hulp- en dienstenaanbod waarbij bezoekers, familieleden en derden betrokken zijn.

## Termen en definities

### Klacht

Er is sprake van een klacht wanneer iemand ontevreden is over handelingen of gebeurtenissen die betrekking hebben op de werking van GAW Compostela, of over het gedrag en/of de handelingen van één of meerdere medewerkers.

Een situatie wordt als klacht beschouwd wanneer overleg met de woonassistent hierover geen oplossing heeft geboden.

### Soorten klachten

Klachten kunnen betrekking hebben op verschillende domeinen, waaronder:

- **Medisch-technische aspecten** van de hulp- en dienstverlening
- **Verpleegkundig-technische aspecten** van de hulp- en dienstverlening
- **Hoteldiensten**, zoals onderhoud, keuken, linnen of technische dienst
- **Organisatorische aspecten** van de hulp- en dienstverlening
- **Administratieve aspecten** van de hulp- en dienstverlening
- **Financiële aspecten** van de hulp- en dienstverlening
- **Relationele aspecten**, waaronder bejegening en omgang

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: Evelyne Van Rossem	Goedgekeurd door: Evelyne Van Rossem
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf:

Woonzorgcentrum Compostela	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR 05.1 SMK: 1.13
Van toepassing op: GAW	klachtenprocedure	pagina 1 van 4 versie: 4

## Klachtenagenda / Klachtenregistratieformulier

Een schrift of document waarin elke klacht wordt geregistreerd. Het bevat minstens de volgende gegevens:

- Datum van indiening van de klacht
- Identiteit van de indiener
- Identiteit van de ontvanger
- Omschrijving van de klacht
- Identiteit van de behandelaar
- Oorzaak van de klacht
- Beschrijving van de oplossing
- Indien van toepassing: omschrijving van structurele maatregelen naar aanleiding van de klacht

## Klachtenregister

Alle geformuleerde klachten worden opgenomen in een centraal klachtenregister, met vermelding van de datum en het nummer van de klacht.

# KLACHTENPROCEDURE

## Klachtenbehandelaar

De **klachtenbehandelaar** is een persoon die door de directie is aangesteld als contactpunt voor gebruikers, familieleden en mantelzorgers om klachten kenbaar te maken.

De klachtenbehandelaar behandelt de klacht verder volgens de vastgelegde procedure.

## Documenten en hulpmiddelen

- Klachtenregistratieformulier
- Klachtenregister

## Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

1. De klachtenbehandelaar wordt zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen twee werkdagen, door de woonassistent of een andere verantwoordelijke op de hoogte gebracht van de klacht.

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: Evelyne Van Rossem	Goedgekeurd door: Evelyne Van Rossem
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf:

Woonzorgcentrum Compostela	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR 05.1 SMK: 1.13
Van toepassing op: GAW	klachtenprocedure	pagina 1 van 4 versie: 4

2. Elke klacht wordt behandeld door de klachtenbehandelaar van WZC Compostela.
3. De woonassistent van GAW Compostela is aangesteld als klachtenbehandelaar.
4. Indien een klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van de woonassistent in zijn/haar functie als klachtenbehandelaar, wordt de klacht behandeld door de directeur.
5. Bij afwezigheid van de klachtenbehandelaar duidt de directeur een vervanger aan.

## Werkwijze

### Behoorlijke behandeling

1. De klachtenbehandelaar neemt bij de behandeling van elke klacht de nodige zorgvuldigheid in acht en zorgt voor een correcte afhandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten.
2. De klachtenbehandelaar wijst de indiener van een mondelinge klacht op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen.
3. Anonieme klachten zijn ontvankelijk en worden beschouwd als schriftelijke klachten.
4. De resultaten van elke klacht worden teruggekoppeld naar de gebruikersraad. Daarnaast worden ze besproken tijdens interne overlegmomenten, zoals directie- en diensthoofden vergaderingen, en kunnen ze aanleiding geven tot structurele verbeteringen binnen de organisatie.

## Beroep

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

### Staken van de klachtenbehandeling

1. Tijdens de behandeling kan de klachtenbehandelaar nagaan of de indiener tevreden kan worden gesteld via een **informele afhandeling**.
2. Indien de indiener akkoord gaat met een informele oplossing, vervalt de verdere

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: Evelyne Van Rossem	Goedgekeurd door: Evelyne Van Rossem
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf:

Woonzorgcentrum Compostela	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR 05.1 SMK: 1.13
Van toepassing op: GAW	klachtenprocedure	pagina 1 van 4 versie: 4

formele klachtenprocedure.

## Geen verplichte behandeling

1. Een klacht hoeft niet behandeld te worden indien deze betrekking heeft op:
  - a. Feiten of gedragingen die onvoldoende zwaarwegend zijn;
  - b. Feiten of gedragingen waarbij de indiener onvoldoende belang heeft;
  - c. Feiten of gedragingen waarover reeds eerder een klacht werd ingediend en afgehandeld volgens deze procedure;
  - d. Feiten of gedragingen die reeds het voorwerp uitmaakten van een administratieve of gerechtelijke procedure;
  - e. Feiten of gedragingen die reeds onderwerp zijn van een lopend gerechtelijk onderzoek.
2. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener hiervan **binnen vier weken na indiening** schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

## Aangeklaagde

De persoon tegen wie een klacht werd ingediend, wordt door de klachtenbehandelaar geïnformeerd. Hij/zij ontvangt een kopie van de klacht en van alle relevante ingediende stukken.

## Hoorrecht

1. De klachtenbehandelaar hoort zowel de indiener van de klacht als de persoon op wiens handelingen of gedragingen de klacht betrekking heeft.
2. Het hoorrecht is niet absoluut: het kan worden overgeslagen in situaties zoals vermeld onder punt 3, of wanneer de indiener uitdrukkelijk aangeeft geen gebruik te willen maken van dit recht.
3. Van elk gesprek met betrokkenen wordt een schriftelijk verslag opgemaakt door de klachtenbehandelaar.

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: Evelyne Van Rossem	Goedgekeurd door: Evelyne Van Rossem
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf:

Woonzorgcentrum Compostela	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR 05.1 SMK: 1.13
Van toepassing op: GAW	klachtenprocedure	pagina 1 van 4 versie: 4

## Termijn

Elke klacht wordt **binnen zes weken na indiening** afgehandeld.

## In kennisstelling

1. De klachtenbehandelaar stelt de indiener **schriftelijk en gemotiveerd** in kennis van de conclusies van het onderzoek naar aanleiding van de klacht.
2. De conclusies van het onderzoek zijn eveneens van toepassing op de persoon of personen op wie de klacht betrekking heeft.

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: Evelyne Van Rossem	Goedgekeurd door: Evelyne Van Rossem
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf: