

WELZIJSVERENIGING OPCURA

WZC/RVT/ 6. Procedure gebruikersklachten

Verantwoordelijke Geert Geeroms en Jolien Jacobs

Versie 3.0 - goedkeuring: 27/11/2025

Datum volgende herziening: 27/11/2028

1. Definitie

“Een klacht is een signaal van ontevredenheid gericht aan de organisatie. Het is een kans tot verbetering. Een klacht vertaalt het onevenwicht tussen de verwachting en dat wat men ervaart. De indiener van een klacht verwacht erkenning en feedback. Hij verwacht dat er een gevolg wordt gegeven aan zijn uiting van ontevredenheid.”

Je hebt twee soorten klachten: **een informele** en **een formele** klacht. Een formele klacht wordt geuit via een brief, e-mail, klachtenformulier of via contact met een formeel aangeduide klachtenbehandelaar. Een informele klacht wordt mondeling geuit via rechtstreeks contact.

Het is belangrijk om beide types van klachten goed te registreren in het klachtenregister. Informele klachten kunnen ook worden geregistreerd in het zorg- en ondersteuningsplan van de bewoner. Dit zorgt er voor dat het signaal van ontevredenheid zichtbaar, tastbaar en opvolgbaar gemaakt wordt binnen de dagelijkse zorg.

De criteria van een klacht zijn:

- Uiting van ontevredenheid
- Dringendheid
- Omvang (mogelijke ernstige gevolgen)

Wat wordt niet als een klacht beschouwd:

- Alles wat met negatieve gevoelens te maken heeft, die niet het gevolg zijn van de werking van de voorziening.
- Lichamelijke klachten die niets te maken hebben met de dienstverlening.
- Alles wat tijdens een dagdagelijkse werking snel kan opgelost worden. We beschouwen dit als kleine verbeterpunten die rechtstreeks behandeld en opgevolgd worden.

2. Doelstelling

- De voorziening stelt elke gebruiker (bewoner/familie) en medewerker in de mogelijkheid om een klacht, suggestie of opmerking te uiten over de werking van de voorziening.
- De voorziening werkt een klachtenprocedure uit en maakt deze kenbaar aan haar gebruikers en medewerkers.
- De voorziening probeert de klachten efficiënt te behandelen en in de mate van het mogelijke op te lossen.
- Het gevolg dat aan een klacht gegeven wordt, zal rechtstreeks en binnen de vermelde termijn in de klachtenprocedure aan de indiener worden meegedeeld. Er wordt een garantie gegeven dat men binnen een redelijk termijn feedback terugkrijgt op de klacht.
- De voorziening verstrekt periodiek informatie over de klachtenbehandeling aan alle gebruikers, hun vertegenwoordigers en mantelzorgers. Op basis van de periodieke analyse van de klachten wordt er door de voorziening correctieve en preventieve maatregelen geformuleerd. Zodat men de hulp- en dienstverlening kunnen verbeteren.
- Via het tubbemodel, livinggesprekken, gebruikers- en familieraad, ... proberen we collectieve en individuele inspraak vorm te geven.
- De gegevens betreffende de woonzorglijn worden op een zichtbare plaats uitgehangen.

3. Toepassingsgebied

De procedure gebruikersklachten betreft de behandeling en opvolging van alle klachten die zowel formeel als informeel werden geformuleerd door gebruikers, hun omgeving of door medewerkers in het belang van de gebruiker, een kwalitatieve dienstverlening en het samenleven op de zorgcampus en die gericht is aan de organisatie.

4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De directie is voor de voorziening rechtstreeks verantwoordelijk voor de opvolging van de procedure gebruikersklachten. De maatschappelijk werker is klachtenbehandelaar van de voorziening en zorgt voor de registratie van alle klachten in het klachtenregister. Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het doorgeven van alle klachten.

Onder medewerker wordt verstaan iedereen die 'meewerkt' in de voorziening, niet enkel personeelsleden, maar ook stagiairs, vrijwilligers, studenten en flexiwerkers.

5. Werkwijze

Klachtenbehandeling - procesbeschrijving

Een gebruiker (bewoner/familie) of elke betrokken actor (bezoeker, arts, raadslid, ...) meldt een suggestie, opmerking of een klacht.

Stap 1: Het ontvangen van een klacht

Mondelinge klacht

Elke melding van een suggestie, opmerking of klacht door een gebruiker wordt vriendelijk aanhoord.

Instructie:

- Alle medewerkers van de voorziening zijn op de hoogte van de werking van de klachtenprocedure.
- De medewerkers worden ondersteund om constructief te reageren op klachten.
- Elke medewerker kan een klacht ontvangen van een gebruiker of relevante actor. Hij/zij meldt dit aan de dienstverantwoordelijke. De dienstverantwoordelijke gaat hierbij na of dat er al dan niet aan de criteria van een klacht wordt voldaan. Zo ja, dan geeft hij/zij deze door aan de klachtenbehandelaar.

Schriftelijke klacht

Een schriftelijke klacht kan gedaan worden via een brief, een mail naar klachten@opcura.be of via een klachtenformulier in de ideeënbuis (die terug te vinden is in de inkom hal). De standaard klachtenformulieren zijn aanwezig bij de bus en op goed zichtbare plaatsen in de voorziening. De ontvanger van de schriftelijke klacht geeft dit door aan de klachtenbehandelaar.

Stap 2: Registratie klacht

De klachtenbehandelaar vult het klachtenregister aan met de volgende gegevens:

- Een volgnummer
- De datum
- De indiener van de klacht (indien gekend)
- Een korte omschrijving van de klacht
- De behandelaar van de klacht

Instructie:

- Elke klacht kan anoniem behandeld worden indien gewenst.

Stap 3: Directie informeren

Elke ontvangen klacht die geregistreerd is, wordt doorgegeven aan de directie door de klachtenbehandelaar.

Stap 4: Ontvangstbevestiging klacht

De klachtenbehandelaar of directie geeft een schriftelijke reactie van ontvangst aan de indiener (indien identiteit gekend is) van de klacht en deelt mee dat de klacht binnen een termijn van max. 1 maand wordt afgehandeld. Bij een mondelinge klacht volstaat een mondelinge mededeling over de afhandeltermijn aan de indiener van de klacht.

Stap 5: Analyse van de klacht

De klachtenbehandelaar onderzoekt elke ontvangen klacht op zijn gegrondheid.

Instructie:

Bij de analyse van een klacht kunnen volgende aspecten aanbod komen:

- In welke voorziening vindt de klacht plaats?
- Waar is het gebeurd?
- Wat is juist de klacht, wat zijn de feiten?
- Over welke soort klacht gaat het?
- In welke omstandigheden deden deze feiten zich voor?
- Wat is de frequentie van de klacht?
- Welke waren de mogelijke oorzaken?
- Is er schade?
- Wat is de ernst van de klacht?
- Wie zijn de betrokkenen?

Op basis van bovenstaande aspecten en in samenspraak met directie en/of dienstverantwoordelijke bepaald de klachtenbehandelaar of de klacht al dan niet gegrond is.

Wanneer spreekt men van een ongegronde klacht:

- De klacht voldoet niet aan de criteria om beschouwd te worden als klacht.
- We zijn niet verantwoordelijk
- De gebruiker is zelf verantwoordelijk
- Twijfel over info van de gebruiker

Verder wordt steeds onderzocht hoe de klacht in de toekomst kan vermeden worden en wordt er nagedacht over de te nemen maatregelen.

Wanneer een klacht betrekking heeft op patiëntenrechten, wordt deze behandeld conform de Wet betreffende de Patiëntenrechten.

Bij klachten over de verwerking van persoonsgegevens worden de rechten en procedures gevolgd zoals bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Wanneer een klacht betrekking heeft tot grensoverschrijdend gedrag wordt de procedure grensoverschrijdend gedrag toegepast.

Stap 6: Klacht behandelen

De klachtbehandelaar legt samen met de betrokken dienstverantwoordelijken of directie de nodige ter ondernemende acties vast ter afhandeling van de gegronde klacht.

Indien de gedefinieerde maatregelen niet realiseerbaar zijn op korte termijn (binnen de maand) dan wordt de melder daarvan op de hoogte gebracht.

Hierbij wordt dan afgesproken wie de klacht verder opvolgt en wie de verdere communicatie verzorgt naar de indiener van de klacht.

Stap 7: Feedback geven

De melder wordt door de opvolger van de klacht, de klachtenbehandelaar of de directie mondeling, schriftelijk of via mail op de hoogte gebracht van het gevolg dat werd gegeven aan de klacht. Indien mogelijk worden dan de maatregelen samen overlopen. De maatregelen kunnen ook bijgestuurd worden als dit nodig is.

Stap 8: Klachtenregister aanvullen

De opvolger van de klacht bezorgt alle info over de opvolging aan de klachtenbehandelaar. De klachtbehandelaar vult dan het klachtenregister aan met de volgende gegevens:

- De wijze waarop de klacht wordt behandeld
- De datum van feedback aan indiener binnen de maand
- De datum van definitieve afhandeling

Stap 9: Bevoegde overheidsdiensten

Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor geformuleerde klachten zijn uitgeput, dan beschikken de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten te contacteren.

Deze overheidsdiensten zijn:

- De Vlaamse Woonzorglijn De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar u terecht kan met al uw vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen. Telefoon: 02 553 75 00 E-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be Meer info: www.woonzorglijn.be
- De Federale Ombudsdienst 'Rechten van de patiënt' De Ombudsdienst 'Rechten van de patiënt' is een federale overheidsdienst waar u terecht kan met uw vragen over uw rechten als patiënt. Telefoon: 02 524 85 20 E-mail: bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be Meer info: <https://www.health.belgium.be/nl/themas/gezondheid/je-gezondheid/jij-patient/je-rechten-patient/klacht-over-gezondheidszorg>
- Gegevensbeschermingsautoriteit Met klachten met betrekking tot uw persoonsgegevens en privacy kan u contact opnemen met de

Gegevensbeschermingsautoriteit.

Meer

info:

www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen

Stap 10: Klachten formaliseren

Alle klachten en de opvolging die eraan gegeven werd, worden opgevolgd door de stuurgroep kwaliteitszorg. Er wordt 1x per jaar een klachtenanalyse opgemaakt. Deze wordt bekendgemaakt via het huiskrantje.

Stap 11: Consulteren beleid

Indien het gaat over klachten i.v.m. beleidskeuzes en/of beleidsmaatregelen wordt het beleid (voorzitter) op de hoogte gebracht door de directie.

6. Schematische voorstelling procedure

Een gebruiker (bewoner/familie) of elke betrokken actor (bezoeker, arts, raadslid, ...) meldt een suggestie, opmerking of klacht.

Te volgen stappen	Omschrijving	Verantwoordelijke
Stap 1: Het ontvangen van een klacht	Mondelinge klacht Elke melding van een suggestie, opmerking of klacht door een gebruiker wordt vriendelijk aanhoord. <u>Instructie</u> Elke medewerker kan een klacht ontvangen van een gebruiker of relevante actor. Hij/zij meldt dit aan de dienstverantwoordelijke. De dienstverantwoordelijke gaat hierbij na of dat er al dan niet aan de criteria van een klacht wordt voldaan. Zoja, dan geeft hij/zij deze door aan de klachtenbehandelaar. Schriftelijke klacht Een schriftelijke klacht kan gedaan worden via een brief, een mail naar klachten@opcura.be of via een klachtenformulier in de ideeënbuss. <u>Instructie</u> De ontvanger van de schriftelijke klacht geeft dit door aan de klachtenbehandelaar.	Elke medewerker Dienstverantwoordelijke Klachtenbehandelaar Dienstverantwoordelijke Directie Klachtenbehandelaar
Stap 2: Registratie klacht	De klachtenbehandelaar vult het klachtenregister aan met de volgende gegevens: - Een volgnummer - De datum - De indiener van de klacht - Een korte omschrijving van de klacht - De behandelaar van de klacht <u>Instructie</u> Elke klacht kan anoniem behandeld worden indien gewenst.	Klachtenbehandelaar

Stap 3: Directie informeren	Elke ontvangen klacht die geregistreerd is, wordt doorgegeven aan de directie door de klachtenbehandelaar.	Klachtenbehandelaar
Stap 4: Ontvangstbevestiging klacht	Mondelinge klacht De afhandeltermijn wordt mondeling gezegd aan de indiener van de klacht. Schriftelijke klacht De klachtenbehandelaar of directie geeft een schriftelijke reactie van ontvangst aan de indiener van de klacht en deelt mee dat de klacht binnen een termijn van max. 1 maand wordt afgehandeld.	Medewerker Dienstverantwoordelijke Directie Klachtenbehandelaar Directie Klachtenbehandelaar
Stap 5: Analyse van de klacht	De klachtenbehandelaar onderzoekt elke ontvangen klacht op zijn gegrondheid. <u>Instructie</u> Bij analyse van een klacht kunnen volgende aspecten aanbod komen: - In welke voorziening vindt de klacht plaats? - Waar is het gebeurd? - Wat is juist de klacht, wat zijn de feiten? - Over welke soort klacht gaat het? - ... Wanneer een klacht betrekking heeft op patiëntenrechten, wordt deze behandeld conform de Wet betreffende de Patiëntenrechten. Bij klachten over de werking van persoonsgegevens worden de rechten en procedures gevolgd zoals bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) Wanneer een klacht betrekking heeft tot grensoverschrijdend gedrag wordt de procedure grensoverschrijdend gedrag toegepast.	Klachtenbehandelaar
Stap 6: Klacht behandelen	De klachtenbehandelaar legt samen met de betrokken dienstverantwoordelijke of directie de nodige ter ondernemende acties vast ter afhandeling van de gegronde klacht. <u>Instructie</u>	Klachtenbehandelaar Dienstverantwoordelijke Directie

	Indien de gedefinieerde maatregelen niet realiseerbaar zijn op korte termijn (binnen de maand) dan wordt de melder daarvan op de hoogte gebracht. Er wordt afgesproken wie de klacht verder opvolgt en wie de verdere communicatie verzorgt naar de indiener van de klacht.	
Stap 7: Feedback geven	De melder wordt door de opvolger van de klacht, de klachtenbehandelaar of de directie mondeling, schriftelijk of via mail op de hoogte gebracht van het gevolg dat werd gegeven aan de klacht. <u>Instructie:</u> Indien mogelijk worden de maatregelen samen overlopen. De maatregelen kunnen ook bijgestuurd worden als dit nodig is.	Dienstverantwoordelijke Directie Klachtenbehandelaar
Stap 8: Klachtenregister aanvullen	De opvolger van de klacht bezorgt alle info over de opvolging aan de klachtenbehandelaar. <u>Instructie:</u> De klachtenbehandelaar vult dan het klachtenregister aan met de volgende gegevens: - De wijze waarop de klacht wordt behandeld - De datum van feedback aan indiener binnen de maand - De datum van definitieve afhandeling	Dienstverantwoordelijke Directie Klachtenbehandelaar
Stap 9: Bevoegde overheidsdiensten	Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor geformuleerde klachten zijn uitgeput, dan beschikken de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten te contacteren. Deze overheidsdiensten zijn: - De Vlaamse Woonzorglijn De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar u terecht kan met al uw vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen. Telefoon: 02 553 75 00 E-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be Meer info: www.woonzorglijn.be - De Federale Ombudsdienst 'Rechten van de patiënt' De Ombudsdienst 'Rechten van de patiënt' is een federale overheidsdienst waar u terecht kan met uw vragen over uw rechten als patiënt. Telefoon: 02 524 85 20 E-mail: bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be Meer info:	

	https://www.health.belgium.be/nl/themas/gezondheid/je-gezondheid/jij-patient/je-rechten-patient/klacht-over-gezondheidszorg - Gegevensbeschermingsautoriteit Met klachten met betrekking tot uw persoonsgegevens en privacy kan u contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit. Meer info: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen	
Stap 10: Klachten formaliseren	Alle klachten en de opvolging die eraan gegeven werd, worden opgevolgd door de stuurgroep kwaliteitszorg. Er wordt 1x per jaar een klachtenanalyse opgemaakt. Deze wordt bekendgemaakt via het huiskrantje.	Klachtenbehandelaar
Stap 11: Consulteren beleid	Indien het gaat over klachten i.v.m. beleidskeuzes en/of beleidsmaatregelen wordt het beleid (voorzitter) op de hoogte gebracht door de directie.	Directie

7. Documenten

- Meldingsformulier suggesties en klachten:



Meldingsformulier suggesties en klachten

Naam indiener :

Betrokken dienst:

- ☐ Dienstencheque Bedrijf
- ☐ Lokaal dienstencentrum (cafetaria – sociaal restaurant)
- ☐ Centrum voor Dagverzorging
- ☐ SF Den Eikendreef
- ☐ SF De Vlindertuin
- ☐ Centrum voor Kortverblijf
- ☐ Woonzorgcentrum

Betrokken gebruiker :

Datum :

Wij mogen jou contacteren via :

Telefoon:

Mail:

Postadres:

Omschrijving van jouw suggestie of klacht:

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

Bedankt om ons de kans te geven tot verbetering. Je mag erop rekenen dat we dit verder opvolgen.

Datum

Handtekening

Bezorg ons dit meldingsformulier via de ideeënbus in de inkomhal of rechtstreeks via de klachtenbehandelaar.

- Registratieformulier voor klachten
- Register van klachten:

Nr.	Datum	Naam bewoner & indiener	Aard van de klacht	Behandeld door	Afhandeling klacht	Datum afhandeling