



Titel:	Procedure betreffende de klachten-, opmerkinge- en suggestiebehandeling
Elektronische plaats:	L:\1_3a website\1_3_2 WZC Paradijs\documenten\klachten en suggesties\Procedure voor klachten en suggesties.doc
5 bladzijden	Vierde versie met als datum 1 november 2022
Geen bijlagen	Opgesteld door Ann Van de Velde, directeur

## Procedure betreffende de klachten-, opmerkingen- en suggestiebehandeling

### 1. SMK

#### SMK 1.13: klachtenrecht:

*Elke bewoner, familielid en medewerker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening.*

*Elke voorziening werkt hiertoe een klachtenprocedure uit en maakt deze kenbaar aan haar bewoners en medewerkers.*

WZC Paradijs beschouwt klachten, opmerkingen en suggesties als een instrument om de kwaliteit van WZC Paradijs en de hulp- en dienstverlening te toetsen en te controleren. De afhandeling van klachten, opmerkingen en suggesties is een instrument om de kwaliteit van WZC Paradijs en de hulp- en dienstverlening te verbeteren.

### 2. Doel

- Het maken van afspraken omtrent het registreren, het verwerken en het opvolgen van klachten, opmerkingen, suggesties.
- De mogelijkheid geven aan elke bewoner, familielid en vrijwilliger om een klacht te uiten over de aangeboden hulp- en dienstverlening en de werking van WZC Paradijs in het algemeen.
- De drempel voor het uiten van klachten zo laag mogelijk houden.
- Aan de bewoners, de familie en de vrijwilligers een kader bieden waaruit blijkt dat klachten, opmerkingen en suggesties serieus worden genomen en hoffelijk behandeld worden.
- Door het gebruik van deze procedure de kwaliteit van de algemene werking en van het hulp- en dienstverleningsaanbod van WZC Paradijs te bewaken en te verbeteren.
- Een jaarlijkse klachten-, opmerkingen-, suggestieanalyse mogelijk maken (zie procedure klachten-, opmerkingen-, suggestieanalyse).

### 3. Doelgroep en toepassingsgebied

- Deze procedure is van toepassing op de registratie, verwerking en opvolging van klachten, opmerkingen en suggesties.
- Bewoners, gebruikers van de Passage, bewoners van de aanleunwoningen, familieleden en vrijwilligers van het WZC Paradijs vormen de doelgroep van deze procedure.
- Klachten, opmerkingen en suggesties geuit door de doelgroep die handelen over het hulp- en dienstverleningsaanbod en de werking van het WZC Paradijs
- Klachten, opmerkingen en suggesties geuit door het personeel vallen NIET onder het toepassingsgebied van deze procedure en het bijhorende register.



Titel:	Procedure betreffende de klachten-, opmerkinge- en suggestiebehandeling
Elektronische plaats:	L:\1_3a website\1_3_2 WZC Paradijs\documenten\klachten en suggesties\Procedure voor klachten en suggesties.doc
5 bladzijden	Vierde versie met als datum 1 november 2022
Geen bijlagen	Opgesteld door Ann Van de Velde, directeur

- Mondelinge en schriftelijke klachten, opmerkingen en suggesties behoren tot het toepassingsgebied van deze procedure en het bijhorende register.
- Klachten, opmerkingen en suggesties die meteen opgelost kunnen worden, behoren tot het toepassingsgebied van deze procedure maar dienen niet opgenomen te worden in het register en dienen de hele werkwijze niet te doorlopen.

Behoren niet tot het toepassingsgebied van deze procedure:

- Alle klachten van lichamelijke aard die hun oorsprong niet vinden in het hulp- en dienstverleningsaanbod en/of in de werking van WZC Paradijs in het algemeen.
- Alle negatieve emoties die geuit worden, maar hun oorsprong niet vinden in het hulp- en dienstverleningsaanbod en/of in de werking van WZC Paradijs in het algemeen.

#### 4. Definities

Om de goede werking van deze procedure te waarborgen en om misverstanden te vermijden, wordt de gebruikte terminologie toegelicht.

- **Klachten:** een klacht is een formulering van een fout of een negatieve emotie, zoals ongenoegen, ontevredenheid, bezwaar of afkeer, die valt binnen het toepassingsgebied van deze procedure en het bijhorende register.  
Een klacht herken je meestal aan de volgende punten:
  - ze wordt geformuleerd als klacht
  - ze wordt herhaaldelijk geuit
  - ze is een uiting van een negatieve emotie
  - ze is dringend van aard
  - er dient snel op gereageerd te worden opdat de tevredenheid van de indiener en de kwaliteit van WZC Paradijs gewaarborgd blijven
  - ze situeert zich vaak binnen een afgebakend domein (vb.: een bepaalde dienst, werking)
- **Opmerkingen:** een opmerking lijkt sterk op een klacht maar onderscheidt zich ervan door het afwezig zijn van de negatieve emoties met dien verstande dat indien er niet of te traag op gereageerd wordt de opmerking na verloop van tijd een klacht kan worden. Het is een formulering van een tekortkoming, een bemerking of een knelpunt dat valt onder het toepassingsgebied van deze procedure en het bijhorende register.  
Een opmerking herken je meestal aan de volgende punten:
  - ze wordt geformuleerd als een opmerking, een bemerking of kritiek
  - ze wordt minder herhaaldelijk geuit dan een klacht
  - is dringend van aard om te vermijden dat het een klacht wordt
  - ze kan zowel afgebakend als algemeen van aard zijn
  - er ontbreken negatieve emoties
- **Suggesties:** een suggestie is een voorstel om een verbetering of een vernieuwing van het hulp- en dienstverleningsaanbod en de werking van WZC Paradijs in het al-



Titel:	Procedure betreffende de klachten-, opmerkinge- en suggestiebehandeling
Elektronische plaats:	L:\1_3a website\1_3_2 WZC Paradijs\documenten\klachten en suggesties\Procedure voor klachten en suggesties.doc
5 bladzijden	Vierde versie met als datum 1 november 2022
Geen bijlagen	Opgesteld door Ann Van de Velde, directeur

gemeen voor te stellen of te weeg te brengen. Een suggestie vindt zijn oorsprong in het positieve en het opbouwende en onderscheidt zich van een opmerking daar ze tracht de reeds goede tevredenheid en kwaliteit van WZC Paradijs te bewaren of te verbeteren. Een suggestie kan een opmerking worden indien er niet of laattijdig op gereageerd wordt daar de suggestiemaker zich kan buitengesloten voelen om zo het ontbreken van zijn verbetering als een tekortkoming te gaan bezien.

Een suggestie herken je meestal aan de volgende punten:

- ze wordt geformuleerd als suggestie, voorstel, wens of compliment
- ze wordt minder geuit dan een opmerking
- is een uiting van positieve emotie en is constructief geformuleerd
- is vrij dringend van aard om te vermijden dat het een opmerking wordt

- **Register:** is in deze procedure een verkorte benaming van het klachten-, opmerkingen-, en suggestieregister. Het register is een notitieboek met vaste en genummerde bladzijden om zo chronologie en een vaste structuur te kunnen bieden. Onder geen beding mogen er bladzijden of stukken van bladzijden uit het register worden verwijderd.

Het register is voor heel de doelgroep toegankelijk en ligt derhalve op een zichtbare plaats die ten allen tijde toegankelijk is voor de doelgroep.

- **Doelgroep:** zoals beschreven in punt 2: bewoners, inbegrepen van de aanleunwoningen,, gebruikers van de Passage, familieleden en vrijwilligers van de WZC Paradijs.
- **Indiener:** die persoon uit de doelgroep die de klacht, opmerking of suggestie uit.
- **Verwerkingsregister:** hierin noteert de verwerker de bevindingen over de klachten, opmerkingen of suggesties. Er wordt verwezen naar de datum van registratie, de klacht, de opmerking, de suggestie, de indiener, de/het beklagde, de begunstigde, het onderzoek, de oplossing(en), de proeftijd en de datum van borging. Het verwerkingsregister is een digitaal bestand. Het verwerkingsregister is op vraag enkel toegankelijk voor de verantwoordelijke van de/het beklagde, de directie en de kwaliteitscoördinator. De indiener en de/het beklagde hebben geen inzicht in het verwerkingsregister.  
Het verwerkingsregister bevat tevens de getroffen correctieve en preventieve maatregelen voortvloeiend uit de jaarlijkse klachten-, opmerkingen- en suggestieanalyse. Het verwerkingsregister dient vertrouwelijk behandeld te worden.
- **Tevredenheidsenquête:** is een enquête die wordt afgenomen bij de doelgroep en klachten, opmerkingen en suggesties opspoorde. De gebruikte tevredenheidsenquête is die van de Vlaamse gemeenschap of een intern opgestelde enquête.
- **Gebruikersraad:** is een vergadering die onder de leiding van een op voorhand aangesteld personeelslid van Anke per trimester georganiseerd wordt en waarin min-



Titel:	Procedure betreffende de klachten-, opmerkinge- en suggestiebehandeling
Elektronische plaats:	L:\1_3a website\1_3_2 WZC Paradijs\documenten\klachten en suggesties\Procedure voor klachten en suggesties.doc
5 bladzijden	Vierde versie met als datum 1 november 2022
Geen bijlagen	Opgesteld door Ann Van de Velde, directeur

stens volgende punten aan bod moeten komen: informeren naar de tevredenheid van de bewoners; klachten, opmerkingen en suggesties in het klachtenregister; evaluatie van de algemene werking van de WZC Paradijs en van de dienst- en hulpverlening; evaluatie van de activiteiten; specifieke verlangens van de bewoners; opvolging van vorige gebruikersraden.

- **Anke:** die personeelsgroep bestaande uit: animatoren, kinesitherapeuten en ergotherapeuten die in dienst zijn van het WZC Paradijs.

#### 5. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

- De eindverantwoordelijke van deze procedure is de directie van WZC Paradijs.

#### 6. Documenten.

- Voor het registreren van klachten, opmerkingen en suggesties wordt het register gebruikt.
- Het archiveren van het register gebeurt op een elektronisch bestand dat jaarlijks wordt afgeprint en ter beschikking wordt gesteld van de doelgroep.
- Vanuit het elektronisch register en het verwerkingsregister is een jaarlijkse klachtenanalyse mogelijk.
- Om een vlotte en praktische implementatie van deze procedure te bevorderen wordt er een stroomdiagram van deze procedure gemaakt die voor de doelgroep ter beschikking wordt gesteld bij het register.
- Verslag bewonersraad.
- Tevredenheidsenquête

#### 7. Werking van de procedure.

7.1 Bewoners, familieleden of derden kunnen, zowel mondeling als schriftelijk, een klacht uiten bij ieder personeelslid, diensthoofd of bij de directie. Bij onduidelijkheid tot wie men zich met een klacht moet richten, bij zwaarwichtige klachten en bij herhaaldelijke niet-behandelde klachten fungeert de directie als contactpersoon m.b.t. klachten.

7.2 Aan de balie van de inkomhal ligt een klachten- en suggestieregister, dat op iedere gebruikersraad besproken wordt. Daar kan u altijd schriftelijk met uw klacht terecht.

7.3 Er is ook een klachtenbrievbus voorzien. Deze wordt wekelijks leeggemaakt door de sociale dienst. De maatschappelijk assistent, staat als klachtenambtenaar in voor de verdeling van deze klachten aan de directie en de verantwoordelijke van die dienst.



Titel:	Procedure betreffende de klachten-, opmerkinge- en suggestiebehandeling
Elektronische plaats:	L:\1_3a website\1_3_2 WZC Paradijs\documenten\klachten en suggesties\Procedure voor klachten en suggesties.doc
5 bladzijden	Vierde versie met als datum 1 november 2022
Geen bijlagen	Opgesteld door Ann Van de Velde, directeur

7.4 Er wordt een klachtenregister bijgehouden.

7.5 U kan altijd een klacht melden via de woonzorglijn op het nummer 078/15 25 25.

Verlenen hun goedkeuring op 1 november 2022, voor onmiddellijke inwerkingtreding  
namens het OCMW/stad Lier namens het WZC Paradijs,

Katleen Janssens  
Algemeen directeur

Ann Van de Velde