Procedure klachten en om vanuit een klachtenanalyse te komen tot correctieve en preventieve maatregelen

1. Doel

Deze procedure heeft als doel

1. elke betrokkene in de (wettelijk verplichte) mogelijkheid te stellen om een klacht, suggestie of opmerking te uiten over de werking van één van de voorzieningen binnen vzw Zorg-Saam ZKJ en/of de vzw Zorg-Saam ZKJ en
2. van een klachtenanalyse te komen tot correctieve en preventieve maatregelen (Woonzorgdecreet, 2019).

2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op de bekendmaking, ontvangst, behandeling en afhandeling, van **formele** klachten door bewoners, zorgvragers of zijn vertegenwoordiger en hun netwerk die, schriftelijk of mondeling, worden geformuleerd over de werking van het aanbod binnen vzw Zorg-Saam ZKJ: woonzorgcentra, centra voor kortverblijf, groepen van de assistentiewoningen en centra voor dagverzorging. Anoniem worden niet opgenomen tenzij afhankelijk van de ernst en vanuit woonzorglijn (niet anoniem).

3. Definities

Een klacht is een signaal van ontevredenheid gericht aan het aanbod van de vzw. 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 gevolg wordt gegeven aan zijn uiting van ontevredenheid.

- <u>Informele</u> klachten ontstaan via rechtstreeks contact en vormen een cruciale eerste stap in klachtenopvang.
- <u>Formele</u> klachten worden officieel geregistreerd via schriftelijke kanalen zoals brieven, e-mails of digitale systemen, of mondeling via aangewezen klachtenbehandelaars tot op het niveau van de lokale beleidsteams. De intentie van de melder is bepalend: de klachtenbehandelaar (of vroeger in het proces door de VPK/HVPK) verifieert expliciet of de melder wenst dat de melding als formele klacht wordt behandeld (mondelinge 'informed consent'). Daarnaast maakt de klachtenbehandelaar een inschatting van de ernst en aard van de melding om te bepalen of deze als formele klacht dient te worden geregistreerd. Frequentie van opeenvolgende (dezelfde) informele klachten kunnen leiden tot formele klachten.
- Klachten via Woonzorglijn: Dit is de laatste stap in het behandelen van klachten binnen het cascadesysteem rechtstreeks aan het Departement Zorg (Departement Zorg, 2023; Woonzorgdecreet, 2019) (zie bijlage cascadesysteem).

De klachtenbehandelaar is een aangewezen persoon per voorziening van de vzw waar de bewoners, zorgvragers of zijn vertegenwoordiger en hun naasten, een klacht rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, aan die persoon kunnen meedelen.

4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het aanhoren, bijhouden van/registreren van informele klachten in het zorgdossier en doorgeven van formele klachten aan de klachtenbehandelaar en/of het lokale beleidsteam.

Alle lokale beleidsteams en lokale klachtenbehandelaars zijn bevoegd voor het bekendmaken, aanhoren, beoordelen, registreren, behandelen, informatiseren en rapporteren van formele lokale klachten en het ontwikkelen van correctieve en preventieve lokale acties. De lokale klachtenbehandelaar wordt aangeduid binnen het lokale beleidsteam.

De klachtenopvolger wordt aangesteld door de klachtenbehandelaar, die op basis van specifieke ervaring, expertise en positie de betreffende klacht zal opvolgen. Het is van essentieel belang om regelmatig te overleggen en af te stemmen tussen de klachtenbehandelaar en de klachtenopvolger.

De centrale klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het aanhoren, beoordelen, registreren van de formele klachten ten aanzien van de groep. De manager wonen en zorg, (of gedelegeerd aan de centrale stafmedewerkers wonen en zorg), is aangeduid als de centrale klachtenbehandelaar.

De algemeen groepsdirectie is verantwoordelijk voor de periodieke groepsrapportage van de formele klachten aan het bestuursorgaan.

De centrale stafmedewerker kwaliteit, innovatie en projecten is verantwoordelijk voor de periodieke groepsrapportage van de formele klachten naar het bestuursorgaan en de stuurgroepen.

5. Werkwijze

De werkwijze heeft betrekking op het (1) bekendmaken, (2) ontvangen en registreren, (3) behandelen, (4) informatiseren, (5) rapporteren van formele klachten en het (6) evalueren en ontwikkelen van correctieve en preventieve acties na de klachtenanalyse.

5.1. Bekendmaken van de klachtprocedure

De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt via de website, de digitale kanalen die de organisatie ter beschikking stelt en de interne afsprakennota van iedere voorziening binnen de zorggroep. Het cascadesysteem betreffende klachten, de contactgegevens van de lokale en centrale klachtenbehandelaars en het telefoonnummer van de woonzorglijn zijn opgenomen in het huishoudelijk reglement en staan op affiches uitgehangen in iedere voorziening (zie bijlages).

5.2. Ontvangen en registeren

Enkel formele klachten kunnen officieel ontvangen en geregistreerd worden. Informele klachten worden bijgehouden doordat informele klachten steeds formeel kunnen beschouwd worden in functie van voorkomende de frequentie en ernst.

Formele klachten kunnen zowel mondeling, op papier (zie signaalkaart); telefonisch als via digitale kanalen (website en google review) worden ingediend, zowel met betrekking tot een specifieke lokale voorziening als met betrekking tot de gehele vzw.

Na beoordeling van de formele klacht en melding naar de klachtenbehandelaar, wordt deze geregistreerd en opgevolgd in een lokaal en centraal klachtenregister via digitale kanalen die de organisatie ter beschikking stelt. Het lokaal klachtenregister omvat een oplijsting van alle formele

klachten per voorziening die ontvangen worden tot op niveau van het lokale beleidsteam. Het centrale klachtenregister omvat formele klachten ingediend aangaande de volledige vzw. De bundeling van alle lokale klachtenregisters en het centrale klachtenregister vormt het overkoepelende klachtenregister van de vzw.

4.3. Behandelen

1. Na ontvangst, registratie en melding tracht de indiener zo snel mogelijk en binnen een **maximum termijn van 2 werkdagen** een bevestiging met de melding van ontvangst, registratie en verdere opvolging.
2. De klachtenbehandelaar coördineert de formele klacht en wijst voor de behandeling ervan een klachtenopvolger aan en maakt afspraken rond terugkoppeling.
3. De klachtenopvolger neemt contact op met de indiener.
4. De klachtenopvolger onderzoekt de klacht.
5. De klachtenopvolger formuleert een actieplan/feedback en stelt een timing voorop voor de afhandeling.
6. De klachtenopvolger deelt de acties/feedback aan de betrokkenen en het team en volgt dit op.
7. Keuze:
    a. De indiener neemt kennis van de ondernomen stappen, acties, terugkoppeling en voelt zich erkent.
    b. Indien de indiener de ondernomen acties onvoldoende vindt, kunnen ondernomen acties hernomen worden.
        i. Terugkoppeling met lokaal beleidsteam/groepsdirectie met mogelijkheid tot beslissing van afhandeling.
8. De klachtenopvolger sluit de klacht af, deelt dit met de klachtenbehandelaar en de klachtenbehandelaar registreert de feedback en acties.

Algemeen: De klachtenbehandeling verloopt binnen een maximum termijn van 30 dagen.

5.3. Informatiseren

De vzw houdt rekening met de collectieve inspraak van de bewoners over de klachtenbehandeling tijdens de gebruikers- en familieraden. Tijdens deze raden verstrekt iedere lokale voorziening periodiek informatie over de klachtenbehandeling aan alle bewoners, hun vertegenwoordigers en mantelzorgers. Opmerkingen en suggesties worden geregistreerd, opgevolgd en teruggekoppeld. Indien relevant gevonden, verstrekt de voorziening informatie over de klachtenbehandeling aan de medewerkers.

5.4. Rapporteren van klachten

Binnen de lokale beleidsteams vindt periodieke rapportering plaats van de formele klachten. Op groepsniveau is er een vaste rapporteringscyclus van het overkoepelende klachtenregister naar het bestuursorgaan en de stuurgroep algemene directies-managers.

5.6.Evalueren en ontwikkelen van correctieve en preventieve acties na klachtenanalyse

Op basis van periodieke klachtenanalyses ontwikkelt en formuleert elke lokale voorziening en de groep zowel correctieve als preventieve maatregelen. Op lokaal niveau stelt de klachtenbehandelaar in overleg met het lokale beleidsteam een actieplan op. Voor de groep zijn de centrale

klachtenbehandelaar en de groepsdirectie verantwoordelijk voor deze taak. De resultaten dienen als hulpmiddel bij het identificeren van verbeterpunten.

De resultaten en verbeterpunten worden opgenomen in het jaarverslag van iedere voorziening.

6. Verwante documenten

- Klachtenregister (Lijst Sharepoint/Excel document) + werkinstructie Sharepoint
- Affiche cascadesysteem met contactgegevens klachtenbehandelaar
- Signaalkaart
- Affiche woonzorglijn

Bijlages

Bijlage 1: Affiches woonzorglijn

https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/2022-04/Woonzorglijn%20-%20A3%20-%20vrouw_web.pdf

https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/2022-04/Woonzorglijn%20-%20A3%20-%20man_web.pdf