

KWALITEITSHANDBOEK  da's Willebroek ORGANISATIE WILLEBROEK			
	Klachtenprocedure		
Procedure-eigenaar: Algemeen directeur Procedure-mede-eigenaar: Klachtenbehandelaar	Goedgekeurd door: Algemeen directeur	Paraaf:	Datum toepassing: 1/08/2025

1. Doel

- Procedure kenbaar maken bij de burgers en medewerkers (website, affiche, brochure, toelichting tijdens intake, enz.)
- Stappenplan voor medewerkers (welke stappen moeten er gezet worden om klachten te uiten en te behandelen)
- Efficiënt en effectief behandelen van een klacht
- De basis leggen voor een continue kwaliteitsverbetering (leermoment om je werking bij te sturen)

2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op klachten van de klant die beroep doet op een dienstverlening van de organisatie Willebroek.

De klacht heeft betrekking op feiten en/of gedragingen die zich maximaal 1 maand voor de klacht voordeden. Om de klacht of melding ten gronde te kunnen onderzoeken en te behandelen is het ten eerste aangewezen dat de klant zijn klacht onmiddellijk meldt.

Deze procedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie, algemene klachten over de regelgeving, het gevoerde beleid.

Elke medewerker van de organisatie Willebroek kan, net zoals een klant, een klacht over de dienstverlening uiten volgens de klachtenprocedure.

3. Definities

Burger/cliënt/gebruiker/bewoner/ouder/naaste:

Een persoon die beroep doet op de dienstverlening van de organisatie Willebroek. De burger, cliënt, gebruiker, bewoner, ouder, worden hierna 'klant' genoemd.

Klacht:

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van de klant over **een aspect van de dienstverlening**. Ze komt tot stand als het overleg tussen de klant en de dienst de ontevredenheid niet heeft weggenomen. Een klacht kan gaan over:

- het foutief of niet uitvoeren van een handeling of prestatie waardoor de klant schade/nadeel ondervindt
- het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze waardoor de klant schade/nadeel ondervindt
- een tekortkoming waardoor de klant schade/nadeel ondervindt
- een onheuse behandeling

Melding/suggestie/idee:

Een suggestie of idee is een signaal van een klant, dat belangrijke informatie geeft voor de mogelijke verbetering van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening. Deze worden niet behandeld volgens de klachtenprocedure.

Klachtenbehandelaar:

De klachtenbehandelaar registreert en onderzoekt de klacht samen met het diensthoofd en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht volgens de procedure verloopt.

De kwaliteitscoördinator van het Huis van de Zorg werd aangesteld als klachtenbehandelaar voor de klachten vanuit de diensten van het Huis van de Zorg en de diensten van de afdeling Welzijn (m.u.v. de dienst integrale veiligheid).

De coördinator archivaris werd aangesteld als klachtenbehandelaar voor alle overige klachten vanuit de organisatie Willebroek.

4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Klachten van het 1^{STE} NIVEAU:

Een klant uit zijn ontevredenheid rechtstreeks aan een medewerker/dienst waarop de klacht betrekking heeft. De medewerker/dienst kan onmiddellijk een oplossing aanbieden waarvan de klant oordeelt dat de klacht daardoor is afgehandeld.

Klachten van het 2DE NIVEAU:

Wanneer het niet lukt om de klacht rechtstreeks met de medewerker/dienst te bespreken, kan er een officiële klacht ingediend worden. Deze klacht komt terecht bij de klachtenbehandelaar die de klacht op geanonimiseerde wijze registreert in het klachtenregister. De klacht wordt onderzocht en (indien nodig) besproken op de teamvergadering. De klacht wordt binnen de 30 kalenderdagen schriftelijk beantwoord door de klachtenbehandelaar.

Klachten worden gericht aan:

Mondeling	Elke onthaalmedewerker en gemeenschapswacht
Schriftelijk	Organisatie Willebroek Klachtendienst Pastorijstraat 1 2830 Willebroek
E-mail	klacht@willebroek.be
(Digitaal) klachtenformulier	https://www.willebroek.be/nl/klachten Klachtenbus (LDC De Wilg en WZC Ten Weldebrouc)

Klachten van het 3DE NIVEAU:

Als de klant geen antwoord krijgt of niet tevreden is met het antwoord van de klachtenbehandelaar, dan kan de klant de klacht richten via onderstaande kanalen:

Woonzorgcentrum Centrum voor kortverblijf Centrum voor dagverzorging Lokaal dienstencentrum	Departement Zorg Woonzorglijn Koning Albert II laan 35 bus 33 1030 Schaarbeek Woonzorglijn: 02 553 75 00 (alle werkdagen van 9u-12u) woonzorglijn@vlaanderen.be http://www.woonzorglijn.be
Dienst gezinszorg	Departement Zorg Thuiszorg Koning Albert II laan 35 bus 33 1030 Schaarbeek thuiszorg@vlaanderen.be https://www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden

Kinderopvang

Opgroeipunt
Halleepoortlaan 27
1060 Brussel
078 170 000 (elke werkdag van 8u-20u)
klachtendienst@kindengezin.be
<https://www.opgroeien.be/opgroeipunt>

OCMW Gemeente

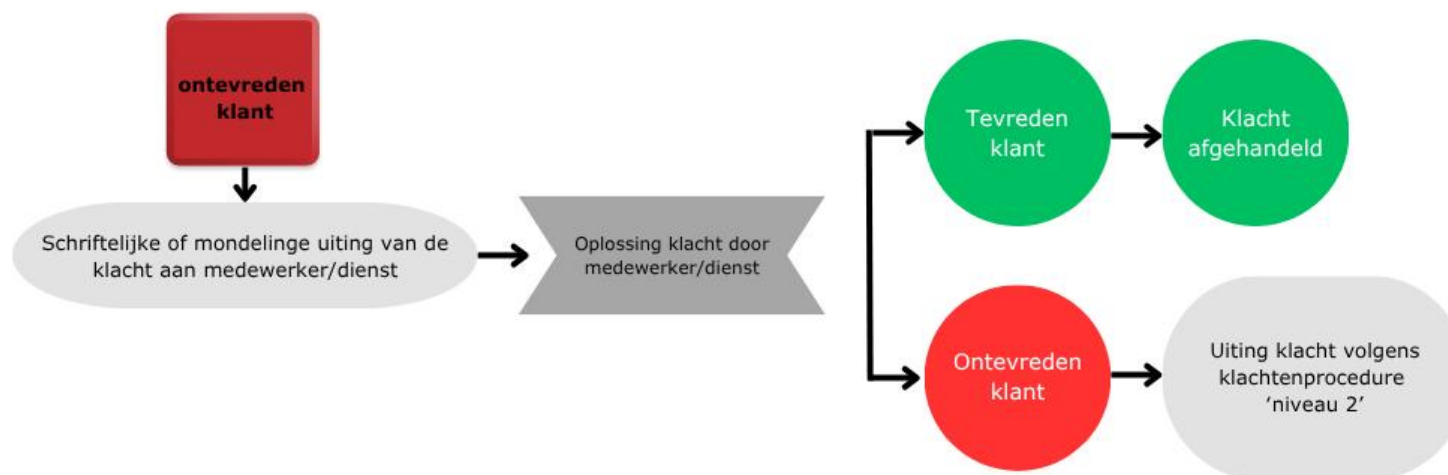
Niet reglementair genomen beslissingen en
werking gemeentebestuur:
Agentschap Binnenlands bestuur
Postadres:
Koning Albert II laan 15 bus 215
1210 Brussel
02 553 40 21
binnenland@vlaanderen.be
[Klachten over gemeenten | Vlaanderen.be](#)

Beroepen beslissingen omgevingsvergunning:
Deputatie provincie
Provinciehuis
Koningin Elisabethlei 22
2018 Antwerpen
03 240 50 11
info@provincieantwerpen.be
[Klacht indienen - Provincie Antwerpen](#)

5. Werkwijze

	1 ^{ste} niveau	WIE?	HOE? WAT? WAAROM?
STAP 1	Ontevredenheid	✓ Klant ✓ Medewerker ✓ Verantwoordelijke/ diensthoofd	WAT? Een klant uit een klacht aan een medewerker/dienst waarop de klacht betrekking heeft.
STAP 2	Oplossing aanbieden	✓ Klant ✓ Medewerker ✓ Diensthoofd	WAT? Wanneer er onmiddellijk een oplossing kan worden aangeboden door de medewerker of het diensthoofd, wordt deze oplossing direct aangeboden aan de klant (de fout wordt hersteld of de handeling of prestatie wordt uitgevoerd).

Flow Klacht Niveau 1



	2 ^{de} niveau	WIE?	HOE? WAT? WAAROM?
STAP 1	Klacht indienen	✓ Klant ✓ Medewerker	Wat? Er kan niet onmiddellijk een oplossing worden aangeboden door de medewerker of diensthoofd. De klant wenst een officiële klacht in te dienen. Hoe? ✓ Mondeling ✓ Klachtenformulier ✓ Schriftelijk ✓ E-mail ✓ Webformulier Wat? (noodzakelijke gegevens) ✓ Datum ✓ Naam ✓ Contactgegevens ✓ Dienst waarop de klacht betrekking heeft ✓ Korte omschrijving van de klacht ✓ Datum waarop de klacht betrekking heeft
STAP 2	Ontvangst van de klacht	✓ Klachtenbehandelaar ✓ Centrale administratie	De klachtenbehandelaar oordeelt over de ontvankelijkheid van de klacht. Klachten worden door de klachtenbehandelaar doorgestuurd naar de centrale administratie voor de registratie als inkomende briefwisseling.
STAP 3	Registreren van de klacht	✓ Klachtenbehandelaar	De klachtenbehandelaar registreert elke klacht op geanonimiseerde wijze in een klachtenregister. Enkel de klachtenbehandelaar heeft toegang tot dit register. Volgende elementen worden opgenomen: ✓ Datum van de klacht die is binnen gekomen ✓ Korte omschrijving van de klacht ✓ Aard van de klacht ✓ Via welk kanaal de klacht is binnen gekomen. ✓ De ontvankelijkheid van de klacht ✓ Reden van niet-ontvankelijkheid

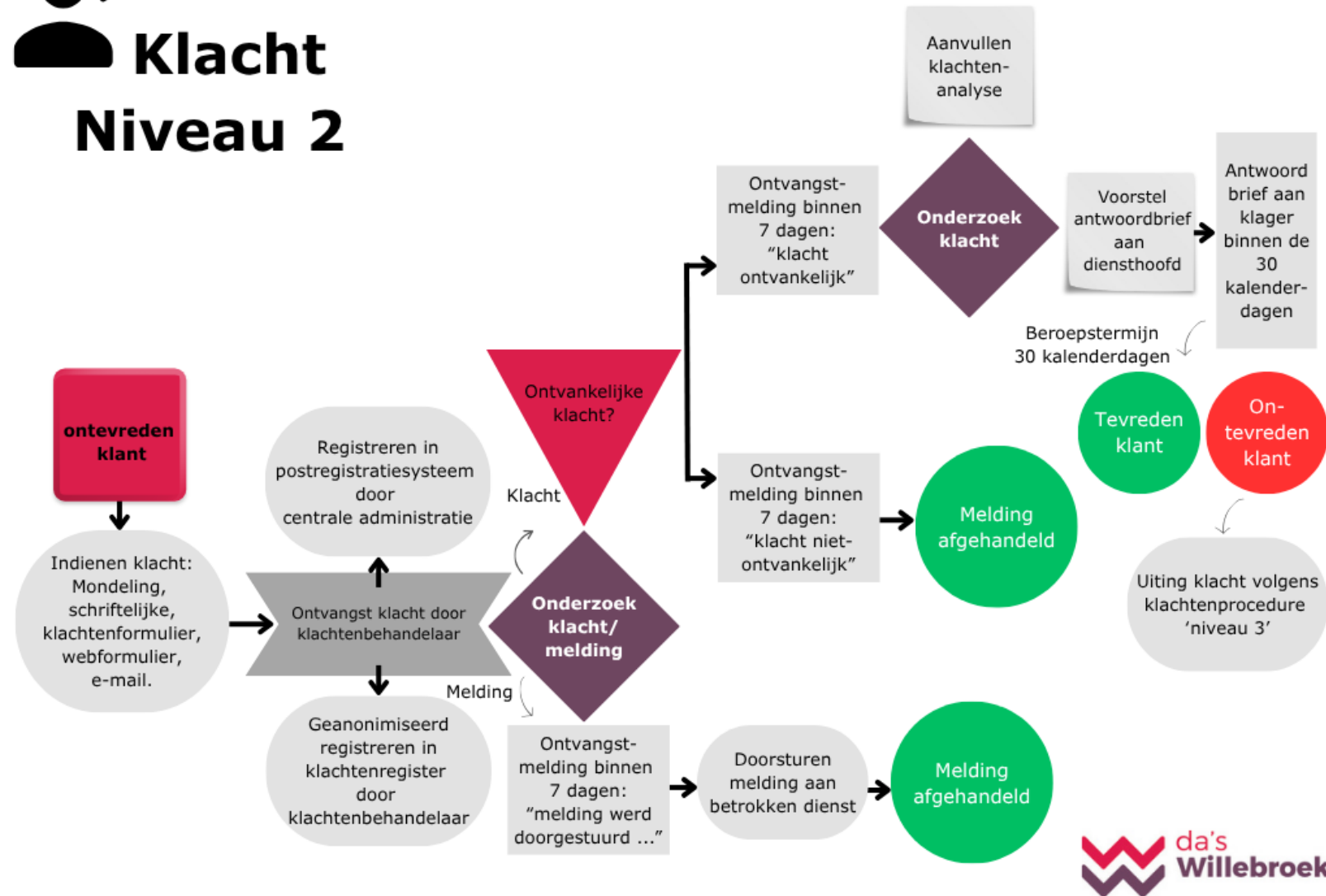
			✓ De gegrondheid van de klacht Voor elke ontvangen klacht wordt binnen de 7 kalenderdagen een ontvangstbevestiging verstuurd.
STAP 4	Opstarten klachtenanalyse	✓ Klachtenbehandelaar	Bij ontvangst van een ontvankelijke klacht wordt een klachtenanalyse opgemaakt dat ingevuld wordt door de klachtenbehandelaar. Dit luik bevat: - Contactgegevens klant (en naaste) - Datum indiening klacht - Korte omschrijving klacht - Kanaal hoe de klacht is binnen gekomen. - Ontvankelijk/niet-ontvankelijk - Datum versturen ontvangstbrief - Coördinaten klachtenbehandelaar
STAP 5	Inhoudelijk onderzoek voeren	✓ Klachtenbehandelaar ✓ Diensthoofd ✓ Medewerker ✓ Afdelingshoofd ✓ Klant	De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en zal hiervoor de klacht bespreken met het diensthoofd en zal (indien nodig) de medewerker en/of klant uitnodigen voor een gesprek. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt deze eveneens besproken op de teamvergadering. De samenvatting van het onderzoek wordt opgenomen in de klachtenanalyse.
STAP 6	Voorstel motiverende brief naar hiërarchisch overste	Klachtenbehandelaar Diensthoofd Afdelingshoofd	De klachtenbehandelaar stuurt binnen de 30 kalenderdagen een '<i>voorstel van de motiverende brief</i>' naar het diensthoofd en afdelingshoofd. Zo blijft de hiërarchisch overste altijd op de hoogte van de behandelde klachten binnen zijn dienst. In de motiverende brief worden volgende zaken opgenomen: ➤ De mogelijke beoordelingen: ✓ <u>Gegronde klacht</u>: Na onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of de ... werden geschonden.

			✓ <u>Deels gegrond</u>: Bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet. ✓ <u>Gegronde en gecorrigeerde klacht</u>: de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd. ✓ <u>Ongegronde klachten</u>: er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de klant betwist. ✓ <u>Terechte opmerking</u>: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die voldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. De klacht/opmerking is nuttig om de dienstverlening te verbeteren. ✓ <u>Geen oordeel</u>: Dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, - Onvoldoende duidelijk blijven - Enige twijfel bestaat - De fout te klein is om in aanmerking te nemen, maar kunnen wel belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst. ✓ Stopzetting van de klachtenprocedure door de klant of naaste. ➤ De argumenten die geleid hebben tot het resultaat. ➤ De maatregel die er genomen wordt en de termijn van invoering. ➤ De mogelijkheid om in overleg te gaan. ➤ De mogelijkheid om de klachtendienst te contacteren bij ontevredenheid over de manier waarop het onderzoek is verlopen.
--	--	--	--

STAP 7	Versturen motiverende brief	Klachtenbehandelaar Diensthoofd Afdelingshoofd	Wanneer de hiërarchische overste zijn/haar goedkeuring geeft, wordt de motiverende brief opgestuurd naar de klant (en naaste).
STAP 8	Wachten op reactie klant (en/of naaste)	Klant	Wanneer de klant (of naaste) niet binnen de 30 kalenderdagen reageert op de antwoordbrief, wordt aangenomen dat de klant tevreden is met de aangeboden oplossing.
STAP 9	Afhandelen dossier	Klachtenbehandelaar	De klachtenanalyse wordt in het systeem aangevuld. Alle documenten aangaande de klacht worden opgeslagen in de map: 'klachten'. Een papieren klassement wordt door de klachtenbehandelaar bewaard. De klacht wordt beschouwd als afgehandeld.
STAP 10	Jaarlijkse evaluatie klachten	Klachtenbehandelaar Diensthoofd Afdelingshoofd	Jaarlijks maakt de klachtenbehandelaar een verslag van alle behandelde klachten van het afgelopen jaar. Dit verslag wordt telkens in het voorjaar voorgelegd aan het Vast bureau en de Raadscommissie. Binnen het Huis van de Zorg wordt dit overzicht eveneens weergegeven in het jaarverslag van de dienst.

	3^{de} niveau	WIE?	HOE? WAT? WAAROM?
STAP 1	Klacht indienen	✓ Klant	De klant is niet tevreden met de behandeling van zijn klacht volgens de klachtenprocedure van de organisatie Willebroek. De klant kan klacht indienen bij volgende instanties (zie p. 3-4) en volgt de klachtenprocedure van die instantie

Flow Klacht Niveau 2



6. Corrigerende en preventieve maatregelen

Elke klacht wordt door de klachtenbehandelaar op geanonimiseerde wijze geregistreerd in het klachtenregister. Jaarlijks gebeurt er een evaluatie van de klachten, waarvan het verslag telkens in het eerste semester van het jaar wordt voorgelegd aan het vast bureau en de Raadscommissie.

Daarnaast wordt het verslag op geanonimiseerde wijze opgenomen in het jaarverslag van het woonzorgcentrum, lokaal dienstencentrum, thuiszorg en kindzorg.

Vanuit de jaarlijkse klachtenanalyse kunnen er in de kwaliteitsplanning en/of meerjarenplanning acties worden opgenomen met het oog op het verbeteren van de dienstverlening.

Gegronde klachten worden, binnen de mogelijkheden van de dienst, rechtgezet door corrigerende maatregelen:

- verontschuldigen,
- bijsturen van de hulp- en dienstverlening,
- schadevergoeding,
- ...

Deze maatregelen hebben als doel het probleem te verhelpen.

Indien nodig worden er ook preventieve maatregelen getroffen zodat het probleem zich in de toekomst niet meer herhaalt.

Bijzondere aandacht zal ook geschonken worden aan een meer systematische doorstroming van informatie naar de basised medewerkers.

7. Gebruikte documenten

- [Klachtenformulier](#)
- [Website gemeente Willebroek](#)
- Klachtenregister
- Klachtenanalyse
- [Affiche](#)
- [Meldingskaart klacht](#)