

1. Klachtenbeleid

27/09/2023

3

Joke Tanghe, sociale dienst

Zie "reglement van Orde", punt 6. Inspraak van de bewoner + klachtenbehandeling.

Registratie en behandeling van een klacht door een medewerker.

Behandeling van een klacht door de ombudsdienst.

Collectieve analyse van klachten.

Het behandelen van een klacht door de ombudsdienst.

27/09/2023

Joke Tanghe, sociale dienst

Klacht registreren

Overzicht klachten

- Bewoner/familie/bezoeker/ ...
formuleert een klacht.

Kan de klacht behandeld
worden door de
ontvanger van de klacht?

JA

Is de klager akkoord om
de klacht met het DH te
bespreken?

JA

Verwijs de klager naar het
DH.
Informeer het DH.

(Registratie en
behandeling van een
klacht door een
medewerker.)

NEE

NEE

Beluister de klacht.
Analyseer het probleem.
Registreer de klacht.
Bemiddel om tot een
oplossing te komen.

Een klacht wordt slechts
besproken met de betrokken
dienst als de klager daarover
akkoord gaat.

De klager wordt binnen de 14
dagen gecontacteerd. Indien
niet onmiddellijk een
oplossing kan worden
aangeboden; informeer de
klager over binnen welke
redelijke termijn dit wel kan.

Is de klager tevreden.

JA

EINDE

NEE

Rapporteer aan de
departementale directeur.

(Collectieve analyse van klachten.)

(PB)
Ombudsdienst

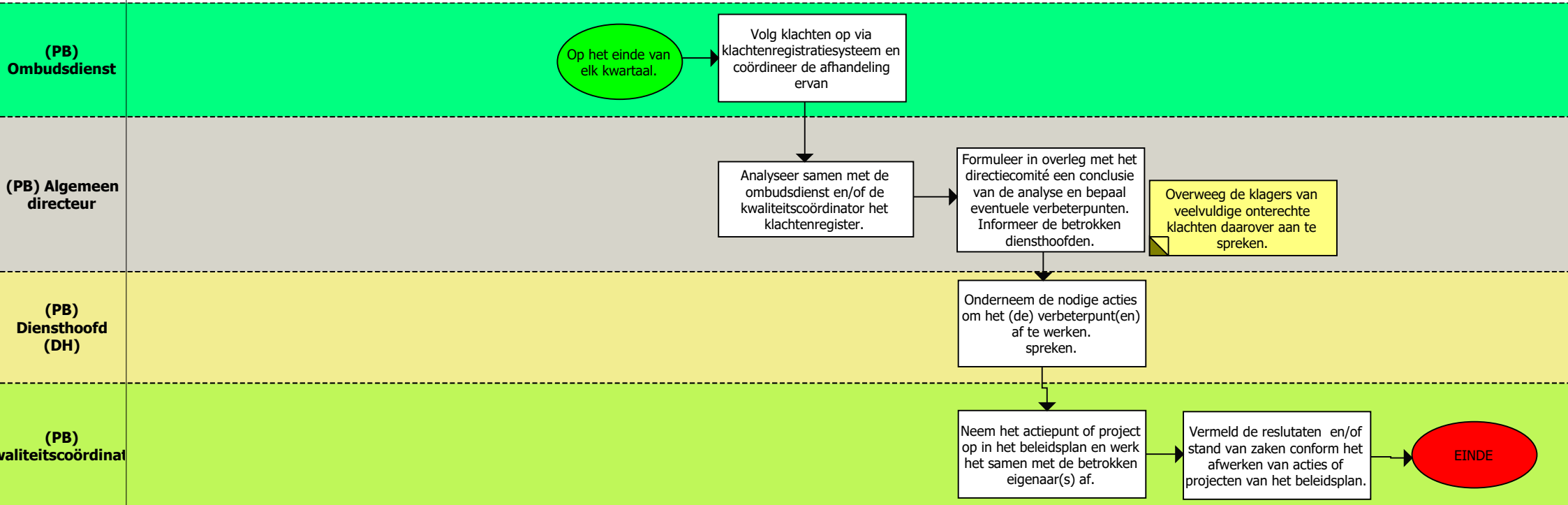
(Behandeling van een klacht door de ombudsdienst.)

5. Collectieve analyse van klachten. 26/07/2021

Joke Tanghe, sociale dienst

Overzicht klachten (nieuw)

- Principes:
- Terechte klacht:
 - o Excuseer voor het ongemak
 - o Corrigeer
 - o Overweeg schadevergoeding
 - o Overweeg preventieve maatregelen.
 - Onterechte klacht:
 - o Excuseer over het misverstand
 - o Stuur indien mogelijk de verwachting bij.



1. Behandelen van een klacht door een medewerker.

27/09/2023

Joke Tanghe, sociale dienst

- Principes:
- Terechte klacht:
 - o Excuseer voor het ongemak
 - o Corrigeer
 - o Overweeg schadevergoeding
 - o Overweeg preventieve maatregelen.
 - Onterechte klacht:
 - o Excuseer over het misverstand
 - o Stuur indien mogelijk de verwachting bij.

