

# Beleidsnota Klachtenbehandeling

## 1.1 Doelstelling

- Een professioneel aanspreekpunt zijn voor de patiënt en zijn omgeving
- De systematische opvolging transparant maken
- Klachtenbehandeling zien als kwaliteitsbewaking van de dienstverlening

## 1.2 Definitie van een klacht

Een **klacht** is een uiting van ontevredenheid over een bewezen zorg, een persoon of een service. Men voelt zich bijvoorbeeld onheus bejegend door een iemand, **de zaken lopen anders dan men had verwacht**.

## 1.3 Wie kan een klacht melden

- Elke patiënt, mantelzorger, familielid, zorgverlener, arts
- Kortom iedereen die rechtstreek of onrechtstreeks in contact kwam met thuisverpleging Mens & Zorg.

## 1.4 Meldingskanaal

- Een klacht over onze zorgverlening kan door de patiënt gemeld worden via:
  - Mondeling: rechtstreeks aan de zorgverlener (graag doorgeven aan de coördinatie)
  - Via de website (via de knop tevredenheidsenquête)
  - Via de telefoon
  - Via de tevredenheidsenquête
  - Op sociale media

## 1.5 Registratie

Wanneer een klacht gemeld wordt, wordt deze centraal geregistreerd in **het online klachtmeldsysteem**. Dit is de centrale database van de praktijk voor klachten.

Dit volgende pagina: <https://www.surveio.com/survey/d/U4D8J6F2G5S1J4P5B>

## 1.6 Behandeling van een klacht

### 1.6.1 Niet ontvankelijke klacht

De klacht is niet ontvankelijk als:

- Ze betrekking heeft op feiten waarover eerder klacht is ingediend
- Ze kennelijk ongegrond is
- De klager geen belang kan aantonen
- Ze gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid of verantwoordelijkheid horen van Mens & Zorg
- Mens & Zorg geen betrokken partij is

## 1.6.2 Behandeling ontvankelijke klacht

- Tijdens het behandelen van de klacht geldt het beroepsgeheim
- Na het ontvangen van een klacht wordt bekeken of deze klacht ontvankelijk is
  - Indien dit niet ontvankelijk is wordt dit binnen de 10 dagen aan de melder gemeld
- Er gebeurt door de coördinator een bevraging van de mogelijk betrokken medewerkers
- De klacht wordt afgehandeld binnen de 45 dagen na ontvangst (registratiedatum)
- De coördinator geeft feedback aan de melder en motiveert zijn bevindingen, hierbij wordt ook melding gemaakt van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de Vlaamse Overheid
- Er wordt gekeken welke verbeteractie(s) er kan/kunnen genomen worden door de praktijk

→ voor de afhandeling wordt het sjabloon "Klachtenbehandeling Mens & Zorg" gebruikt.

## 1.7 Terugkoppeling en afhandeling

- Na de analyse van de klacht kan (indien nodig) er een terugkoppeling zijn **naar de patiënt en zijn familie**.
- **Op een teamoverleg** worden de klachten (samen met de incidenten) overlopen en besproken. (standaard onderdeel van sjabloon)
- Het aantal klachten wordt meegenomen in de jaarlijkse **organisatiebeoordeling**.

### 1.7.1 Afhandeling

- Nadat de klacht is afgehandeld wordt volgende geregistreerd:
  - Datum van de afhandeling van de klacht
  - Het resultaat van de klachtenbehandeling

Opgesteld door: Lode D'haenens


Geldigheid: 2 jaar vanaf goedkeuringsdatum

Opgesteld op: 19/12/2022

Aangepast op: 10/11/2025

Goedgekeurd op: 17/1/23-10/11/25-12/05/2026

Goedgekeurd door: Simon Van Paemel, Lode D'haenens

gelezen en goedgekeurd  


gelezen en goedgekeurd  
