Sint-Laureins
buitengewoon natuurlijk

Uittreksel raad voor maatschappelijk welzijn

Zitting van 15 oktober 2026

Aanwezig: Luc De Meyere, Voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn

Patrick De Greve, Burgemeester

Claudine Bonamie, Franky Cornelis, Bart Van de Keere, Tom Lacres, Schepenen

Kristof Goethals, Stefan Van Hee, Sylvie Van De Velde, Kathy Ingels, Ria Vanhyfte, Niels Boelens, Caroline Meire, Natasja De Meyer, Douglas Van Tomme, Ines De Causmaecker, Arne Ryckaert, Guy Blanquaert, Leden van de raad voor maatschappelijk welzijn

Melina Van Audenaerde, Algemeen directeur

Verontschuldigd: Kyena Elias, Raadslid van de raad voor maatschappelijk welzijn

---

2. WZC Hof van Sente: wijziging reglement klachtenbehandeling - Goedkeuring. - ORD/2026/031

Aanleiding

Momenteel bestaan er drie verschillende versies van de klachtenprocedure, een voor de assistentiewoningen, een voor het dagcentrum en een voor het woonzorgcentrum. Er is nood aan één uniforme, overkoepelende klachtenprocedure. De procedure wordt gebaseerd op de bestaande klachtenprocedure van de gemeente, zodat de werkwijze waar mogelijk wordt afgestemd op elkaar. Termijnen werden gelijkgesteld op die van de gemeentelijke procedure.

De procedure wordt aangepast aan de huidige wet- en regelgeving en houdt rekening met de opmerkingen en aandachtspunten die door Zorginspectie werden geformuleerd tijdens de inspecties binnen de GAW en het CDV (2022).

In de huidige procedure is onvoldoende duidelijk wie optreedt als klachtencoördinator en wie verantwoordelijk is voor de behandeling van een klacht. Ook werden de uit te voeren stappen niet concreet genoeg geformuleerd.

In de nieuwe procedure wordt een duidelijke taak- en verantwoordelijkheidsverdeling opgenomen voor elke stap.

Juridische overwegingen

- Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.
- Het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019.
- Artikel 28, §1 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en

verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers, dd. 28/06/2019 – bijlage 7. Centra voor dagverzorging en centra voor dagopvang.

- Artikel 28, §2 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers, dd. 28/06/2019 – bijlage 10. Groepen van assistentiewoningen.
- Artikel 42, §1 – Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers, dd. 28/06/2019 – bijlage 11. Woonzorgcentra.
- Klachtenprocedure CDV van 10 december 2021.

Feiten, context en argumentatie

Het reglement klachtenbehandeling en zijn bijlagen zijn als bijlage toegevoegd aan dit dossier, alsook een vergelijkend document tussen de oude en de nieuwe versie.

Volgens het Woonzorgdecreet en het Kwaliteitsdecreet moet elke erkende ouderenzorgvoorziening een duidelijk en kwaliteitsvol klachtenbeleid voeren. De zorginspectie controleert tijdens inspecties streng of het WZC zich aan deze regels houdt en hoe er met signalen en klachten van bewoners wordt omgegaan.

Het regelement klachtenbehandeling werd als volgt opgesteld:

1. Onderwerp

Deze overkoepelende procedure beschrijft, conform de geldende verplichtingen, hoe klachten worden behandeld binnen het woonzorgcentrum (WZC), centrum voor dagverzorging (CDV) en groep van assistentiewoningen (GAW).

2. Doel

Het doel van de klachtenprocedure is om:

- Het proces van de klachtenbehandeling te structureren;
- Elke betrokkene de mogelijkheid te geven om een klacht, opmerking en/of suggestie te uiten over de hulp- en dienstverlening;
- Alle gegronde klachten, opmerkingen en/of suggesties uniform te behandelen, indien mogelijk op te lossen, om de dienstverlening te verbeteren en om een herhaling van de klacht te voorkomen;
- Op elke klacht feedback te geven.

3. Toepassingsgebied

§1. Deze procedure is van toepassing op de ontvangst, de behandeling en de opvolging van alle klachten die worden geformuleerd door bewoners/gebruikers, familieleden, mantelzorgers,

medewerkers en derden ten aanzien van ons woonzorgcentrum, het centrum voor dagverzorging en de groep van assistentiewoningen.

§2. Klacht: elke uiting, mondeling of schriftelijk, van ongenoegen of ontevredenheid over een aspect van de dienstverlening van het woonzorgcentrum, centrum voor dagverzorging of de groep van assistentiewoningen. Deze klacht kan zowel informeel als formeel zijn.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie;
- meldingen;
- suggesties;
- petities;
- bezwaarschriften of beroepsschriften waarvoor andere wettelijk vastgelegde procedures van toepassing zijn;
- algemene klachten over het (al dan niet gevoerde) beleid;
- algemene klachten over regelgeving.

De organisatie is niet verplicht de klacht te behandelen als ze betrekking heeft op feiten:

- die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van deze feiten zich later hebben gemanifesteerd;
- waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die volledig afgehandeld is.

§3. De klachtenbehandeling valt onder de toepassing van de wetgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht moeten de regelgeving met betrekking tot privacy en discretie respecteren.

4. Wetgeving

- Artikel 28, §1 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers, dd. 28/06/2019 – bijlage 7. Centra voor dagverzorging en centra voor dagopvang
- Artikel 28, §2 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers, dd. 28/06/2019 – bijlage 10. Groepen van assistentiewoningen

- Artikel 42, §1 – Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers, dd. 28/06/2019 – bijlage 11. Woonzorgcentra

- Decreet betreffende de woonzorg, dd. 15/02/2019

5. Definities

In deze procedure hanteren we onderstaande definities:

- **Informele klacht**: een klacht of opmerking die onmiddellijk en eenvoudig op te lossen is naar tevredenheid van alle betrokken partijen. Hiervoor is er geen formele procedure nodig. Deze kan zowel schriftelijk als mondeling geuit worden aan de klachtenontvanger.

- **Formele klacht**: een klacht die niet snel en niet eenvoudig op te lossen is naar tevredenheid van alle partijen. Hiervoor wordt de formele procedure gevolgd.

- **Suggestie**: een tip, idee of voorstel voor een mogelijke verbetering. Deze wordt niet behandeld volgens de klachtenprocedure.

- **Klachtenindiener**: de persoon die een klacht heeft.

- **Klachtenontvanger**: de medewerker die fungeert als eerste aanspreekpunt aan wie de klacht wordt geuit of die de klacht heeft ontvangen.

- **Klachtenbehandelaar**: de medewerker die het klachtendossier inhoudelijk behandelt en een voldragen antwoord uitwerkt en/of oplossing voorstelt.

- **Klachtencoördinator**: de medewerker die de klachtenbehandelaar per dossier aanduidt, de behandeling van de klacht opvolgt en nagaat of alle stappen van de procedure volgens afspraak en tijdig worden doorlopen. De coördinator gaat na of de klacht binnen de toepassing van dit reglement valt en verzekert de registratie en verzending van het antwoord.

6. Werkwijze

1. Rolverdeling

1.1 Klachtenontvanger

§1. Elk personeelslid van het woonzorgcentrum, centrum voor dagverzorging of groep van assistentiewoningen fungeert als aanspreekpunt en als doorverwijzer naar de middelen om een klacht in te dienen.

§2. De ontvangen formele klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtencoördinator.

§3. Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden door het invullen van het klachtenformulier. Het ingevulde formulier dient vervolgens te worden gedeponeerd in de klachtenbrievenbussen van het WZC, CDV en GAW. Daarnaast is het mogelijk een klacht per mail in te dienen via administratie@wzc.sint-laureins.be, telefonisch op het nummer 09/218.72.50, via de QR-code op de klachtenbrievenbus of via het digitale klachtenformulier op de website.

1.2. Klachtencoördinator

§1. De beleidsmedewerker treedt op als overkoepelende klachtencoördinator voor het WZC, CDV en GAW.

§2. De ingediende formele en informele klachten worden geanonimiseerd opgenomen in een register.

§3. De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht met mededeling van de motivering.

Na een nader onderzoek, wordt geoordeeld of de vraag van de indiener daadwerkelijk een klacht, een melding of een vraag om informatie betreft.

Anonieme klachten zijn niet ontvankelijk. Ze worden geregistreerd en onderzocht indien zij voldoende concrete informatie bevatten om een onderzoek mogelijk te maken. Omdat de identiteit van de klachtindiener niet gekend is, kan geen individuele terugkoppeling worden gegeven.

Indien de klachtenindiener wenst dat de klacht anoniem wordt behandeld, dan moet de indiener dit vermelden tijdens het indienen van de klacht of aanduiden op het klachtenformulier op de website.

§4. Na registratie wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk (brief, e-mail) bevestigd aan de klager binnen een termijn van tien dagen (na ontvangst).

In elk geval wordt vermeld wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

§5. De klachtencoördinator maakt de klacht over aan de klachtenbehandelaar.

§6. De klachtencoördinator agendeert op het kernteam en het directiecomité de corrigerende en preventieve maatregelen na de klachtenbehandeling.

§7. De klachtencoördinator bewaakt de termijn en registreert de verschillende stappen van de klachtenprocedure.

1.3. Klachtenbehandelaar

§1. Als klachtenbehandelaar kunnen optreden:

1. de klachtencoördinator of;

2. het diensthoofd of bij afwezigheid hiervan de hiërarchische overste van diegene tegen wiens gedrag de klacht is gericht of;

3. de directeur indien de klacht een gedraging van een diensthoofd betreft;

4. de algemeen directeur indien het een klacht tegen de directeur betreft.

§2. Een klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

§3. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, beoordeelt de klacht en formuleert een voorstel tot oplossing. De klachtenbehandelaar maakt hiervan een kort rapport.

§4. Na onderzoek en behandeling van de klacht pleegt de klachtenbehandelaar hierover overleg met de klachtencoördinator, die de bevindingen van het onderzoek en/of de beslissing schriftelijk (brief of e-mail) meedeelt aan de klager.

§5. De verplichting tot behandeling van een klacht vervalt, indien aan de klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de indiener.

2. Rapportering

§1. Ontvankelijke klachten worden geanonimiseerd ter kennis gegeven aan het kernteam en directiecomité.

§2. Jaarlijks is er een analyse van alle geregistreerde klachten. Deze wordt voorgelegd aan de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn.

§3. De beheersinstantie zorgt voor periodieke informatie over de klachtenbehandeling aan alle bewoners, hun vertegenwoordigers en mantelzorgers op de gebruikersraad.

Op basis van periodieke analyses van de klachten worden correctieve en preventieve maatregelen geformuleerd.

3. Procedure

3.1. Verloop klachtenprocedure - proces

3.1.1. Ontvangst van de klacht

Uitvoerende: elke medewerker in functie die in de mogelijkheid is om een klacht te ontvangen.

3.1.2. Oplossing aanbieden (bij een informele klacht)

Uitvoerende: de medewerker die de klacht heeft ontvangen en indien met meteen kan handelen op de klacht.

Beschrijving: wanneer een persoon een klacht meldt aan een medewerker en deze onmiddellijk een passende oplossing kan bieden, wordt de gemaakte fout meteen rechtgezet of wordt de vergeten handeling of prestatie alsnog uitgevoerd.

3.1.3. Doorsturen naar de leidinggevende (bij informele klacht)

Uitvoerende: de medewerker die de klacht heeft ontvangen en er al dan niet meteen op kon handelen.

Beschrijving:

1. Wanneer een personeelslid een informele klacht ontvangt, ongeacht of hiervoor al dan niet onmiddellijk een oplossing kon worden aangeboden, wordt dit steeds gemeld aan de directe leidinggevende. Dit gebeurt maximaal 24 uur na ontvangst van de klacht.

2. De leidinggevende registreert de klacht anoniem in het informele klachtenregister, dat beheerd wordt door de klachtencoördinator.

3. De leidinggevende beluistert zowel de klachtindiener als het betrokken personeelslid om na te gaan of beide partijen tevreden zijn met de aangeboden oplossing.

4. Indien beide partijen akkoord gaan, wordt de informele klacht afgehandeld. Als minstens één partij niet akkoord is met de afhandeling, wordt de klacht doorgestuurd door de leidinggevende naar de klachtencoördinator en wordt deze verder behandeld als formele klacht.

Termijn: de leidinggevende evalueert binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de informele klacht als deze naar tevredenheid van alle betrokken partijen werd opgelost. De leidinggevende stuurt de informele klacht bij ontevredenheid binnen 4 kalenderdagen door naar de klachtencoördinator.

3.1.4. Doorsturen naar de klachtencoördinator (formele klacht)

Uitvoerende: de medewerker die de klacht heeft ontvangen.

Beschrijving: elke medewerker die een formele klacht ontvangt, bezorgt deze aan de klachtencoördinator.

- Bij een schriftelijke klacht (via het klachtenformulier) wordt het formulier fysiek overgemaakt;
- Bij een klacht via e-mail wordt deze doorgestuurd naar zowel de klachtencoördinator en de directie;
- Bij een mondelinge of telefonische klacht stelt de ontvanger een e-mail op met de relevante informatie, die vervolgens wordt doorgestuurd naar de klachtencoördinator en de directie;
    - Naam klachtindiener
    - Adres
    - Telefoon
    - E-mail
    - Relatie met het WZC
    - Situatieschets klacht
- Bij een ingevuld klachtenformulier op de website komt dit rechtstreeks bij de klachtencoördinator en de directie terecht.

Opmerking: het is niet de bedoeling om personen met een klacht door te verwijzen naar de klachtencoördinator. Elke medewerker heeft de plicht de klacht te noteren en het is de medewerker zelf die de info doorgeeft aan de klachtencoördinator.

3.1.5. Bijkomende informatie van de klachtindiener

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: Indien nodig, zal de klachtencoördinator rechtstreeks contact opnemen met de klachtindiener om bijkomende informatie te vragen.

3.1.6. Registreren van de klacht

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving:alle klachten worden geanonimiseerd opgenomen in het formele klachtenregister. Volgende gegevens worden daarin opgenomen:

- De aard van de klacht;
- De dienst of het personeelslid waartegen de klacht werd ingediend;
- Het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen;
- De datum waarop de klacht is binnengekomen;
- De ontvankelijkheid van de klacht;
- De reden indien niet ontvankelijk.

Termijn: maximaal 7 kalenderdagen na het indienen van de klacht.

3.1.7. Ontvankelijkheidsonderzoek

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: de klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit. Er zijn twee mogelijke opties:

- De klacht is ontvankelijk en zal behandeld worden volgens de klachtenprocedure;
- De klacht is niet ontvankelijk en zal niet verder behandeld worden volgens de procedure.

3.1.8. Aanstellen van een klachtenbehandelaar

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: voor de aanstelling van de klachtenbehandelaar stuurt de klachtencoördinator een mail die volgende elementen bevat:

- Aanstelling als klachtenbehandelaar;
- Naam klachtindiener;
- Korte omschrijving klacht;
- Uiterlijke datum klachtenonderzoek terugbezorgen aan klachtencoördinator;
- Verwijzen naar te gebruiken sjabloon (toevoegen in bijlage);
- Datum vermelden waarop de klachtindiener een definitief antwoord ontvangt van de klachtencoördinator (maximaal 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht).

3.1.9. Versturen ontvangsbevestiging

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: de klachtencoördinator stuurt een schriftelijk antwoord naar de klachtindiener dat:

- De klacht werd ontvangen;
- De datum waarop de klacht werd ingediend;
- De klacht al dan niet ontvankelijk is (+motivatie);
- Bij een ontvankelijke klacht worden de gegevens van de klachtenbehandelaar vermeld;
- De datum waarop de klachtindiener een antwoord kan verwachten.

Opmerking: wanneer de klachtindiener de klacht via e-mail maakte, wordt het antwoord via e-mail teruggestuurd. Wanneer de klachtindiener een ander kanaal gebruikte, wordt het per post teruggestuurd.

Termijn: maximaal 14 kalenderdagen na het indienen van de klacht.

3.1.10. Agenderen op het kernteam en directiecomité

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: ontvankelijke klachten worden ter kennisgegeven op het kernteam en directiecomité.

3.1.11. Klachtenonderzoek

Uitvoerende: klachtenbehandelaar

Beschrijving: aan de hand van het sjabloon dat de klachtenbehandelaar ontvangt van de klachtencoördinator (bijlage 2), wordt een klachtenrapport opgesteld waarin een antwoord wordt geformuleerd op volgende vragen:

- Wat heeft zich precies voorgedaan en wat vormt de aanleiding van de klacht? Hiervoor vraagt de klachtenbehandelaar toelichting aan de betrokken dienst of externe organisatie met betrekking tot de feiten waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenbehandelaar onderzoekt de feiten op een zo objectief mogelijke manier.
- Wat kan een mogelijke oplossing zijn voor het gestelde probleem?
- Welke maatregelen kunnen worden genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen?
- Welk antwoord wordt geformuleerd aan de klachtindiener?
- Is dit een eenmalig incident of een terugkerend probleem?

3.1.12. Informatie terugsturen naar de klachtencoördinator

Uitvoerende: klachtenbehandelaar

Beschrijving: de klachtenbehandelaar stuurt alle informatie met betrekking tot de klacht door naar de klachtencoördinator.

Termijn: maximaal 21 kalenderdagen na ontvangst van de klacht

3.1.13. Beoordeling van de klacht

Uitvoerende: klachtencoördinator en directie

Beschrijving: de klachtencoördinator en de directie gaan na:

- of het verslag voldoet aan de vooropgestelde vormvereisten;
- of de klachtenbehandelaar een neutrale en objectieve houding heeft aangenomen.

Hierbij worden niet opnieuw de feiten van de klacht onderzocht.

Vervolgens beoordelen de klachtencoördinator en de directie de klacht als volgt:

- Gegrond: na onderzoek wordt een tekortkoming in de dienstverlening vastgesteld;
- Ongegrond: na onderzoek blijkt dat de klacht niet kan worden bevestigd;
- Geen oordeel: na onderzoek zijn er onvoldoende objectieve elementen beschikbaar om een duidelijk standpunt in te nemen, waardoor de klacht niet als gegrond of ongegrond kan worden beschouwd.

Dit gebeurt op basis van de gebruikersgerichte werkingsprincipes. Er wordt nagegaan of er sprake is van een inbreuk op één van deze principes (bijlage 1).

3.1.14. Versturen van het definitieve antwoord

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: De klachtencoördinator bezorgt de klachtindiener een definitief antwoord. Daarnaast ontvangt ook de klachtenbehandelaar een kopie van dit antwoord.

De communicatie met betrekking tot de klacht bevat minstens de volgende elementen:

- de datum waarop de klacht werd ingediend;
- het onderwerp van de klacht;
- de naam van de klachtenbehandelaar;
- de beoordeling van de klacht (gegrond, ongegrond of geen oordeel);
- het resultaat van het onderzoek;
- de argumentatie die tot deze beoordeling heeft geleid;
- indien de klacht gegrond is: een verontschuldiging voor de gemaakte fout;
- de maatregelen die zullen worden genomen om gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen;
- de termijn waarbinnen deze maatregelen zullen worden uitgevoerd;

- de mogelijkheid tot overleg;
- de mogelijkheid om contact op te nemen met de woonzorglijn indien de klachtindiener ontevreden blijft over de behandeling van de klacht.

Termijn: maximaal 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Indien de behandeling van de klacht uitzonderlijk meer tijd vraagt, wordt de klachtindiener vóór het verstrijken van de voorziene termijn schriftelijk geïnformeerd over de reden van de vertraging en de nieuwe behandelingsdatum.

3.1.15. Evaluatiemaatregelen

Uitvoerende: klachtencoördinator en klachtenbehandelaar

Beschrijving:

- Klachtenbehandelaar: staat in voor de opvolging en evaluatie van de genomen corrigerende en preventieve maatregelen op de werkvloer en rapporteert aan de klachtencoördinator wanneer de maatregelen uitgevoerd zijn.
- Klachtencoördinator: zorgt voor de agendering van de evaluatie van deze maatregelen binnen het kernteam en het directiecomité.

3.1.16. Afhandelen dossier

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: De klachtencoördinator vervolledigt het klachtenrapport (bijlage 3) en het klachtenregister. Vervolgens wordt het dossier als afgehandeld beschouwd.

3.2. Visuele Voorstelling

De visuele voorstelling is toegevoegd als bijlage aan dit dossier.

Bijlage 1: Gebruikersgerichte werkingsprincipes

Bijlage 2: Sjabloon inhoudelijk onderzoek van de klacht

Bijlage 3: Klachtenrapport

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit

Art. 1- De raad voor maatschappelijk welzijn geeft zijn goedkeuring aan het reglement klachtenprocedure WZC Hof van Sente, als volgt:

1. Onderwerp

Deze overkoepelende procedure beschrijft, conform de geldende verplichtingen, hoe klachten worden behandeld binnen het woonzorgcentrum (WZC), centrum voor dagverzorging (CDV) en groep van assistentiewoningen (GAW).

2. Doel

Het doel van de klachtenprocedure is om:

- Het proces van de klachtenbehandeling te structureren;
- Elke betrokkene de mogelijkheid te geven om een klacht, opmerking en/of suggestie te uiten over de hulp- en dienstverlening;
- Alle gegronde klachten, opmerkingen en/of suggesties uniform te behandelen, indien mogelijk op te lossen, om de dienstverlening te verbeteren en om een herhaling van de klacht te voorkomen;
- Op elke klacht feedback te geven.

3. Toepassingsgebied

§1. Deze procedure is van toepassing op de ontvangst, de behandeling en de opvolging van alle klachten die worden geformuleerd door bewoners/gebruikers, familieleden, mantelzorgers, medewerkers en derden ten aanzien van ons woonzorgcentrum, het centrum voor dagverzorging en de groep van assistentiewoningen.

§2. Klacht: elke uiting, mondeling of schriftelijk, van ongenoegen of ontevredenheid over een aspect van de dienstverlening van het woonzorgcentrum, centrum voor dagverzorging of de groep van assistentiewoningen. Deze klacht kan zowel informeel als formeel zijn.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie;
- meldingen;
- suggesties;
- petities;
- bezwaarschriften of beroepsschriften waarvoor andere wettelijk vastgelegde procedures van toepassing zijn;
- algemene klachten over het (al dan niet gevoerde) beleid;
- algemene klachten over regelgeving.

De organisatie is niet verplicht de klacht te behandelen als ze betrekking heeft op feiten:

- die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van deze feiten zich later hebben gemanifesteerd;

- waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die volledig afgehandeld is.

§3. De klachtenbehandeling valt onder de toepassing van de wetgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht moeten de regelgeving met betrekking tot privacy en discretie respecteren.

4. Wetgeving

- Artikel 28, §1 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers, dd. 28/06/2019 – bijlage 7. Centra voor dagverzorging en centra voor dagopvang

- Artikel 28, §2 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers, dd. 28/06/2019 – bijlage 10. Groepen van assistentiewoningen

- Artikel 42, §1 – Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers, dd. 28/06/2019 – bijlage 11. Woonzorgcentra

- Decreet betreffende de woonzorg, dd. 15/02/2019

5. Definities

In deze procedure hanteren we onderstaande definities:

- **Informele klacht**: een klacht of opmerking die onmiddellijk en eenvoudig op te lossen is naar tevredenheid van alle betrokken partijen. Hiervoor is er geen formele procedure nodig. Deze kan zowel schriftelijk als mondeling geuit worden aan de klachtenontvanger.

- **Formele klacht**: een klacht die niet snel en niet eenvoudig op te lossen is naar tevredenheid van alle partijen. Hiervoor wordt de formele procedure gevolgd.

- **Suggestie**: een tip, idee of voorstel voor een mogelijke verbetering. Deze wordt niet behandeld volgens de klachtenprocedure.

- **Klachtenindiener**: de persoon die een klacht heeft.

- **Klachtenontvanger**: de medewerker die fungeert als eerste aanspreekpunt aan wie de klacht wordt geuit of die de klacht heeft ontvangen.

- **Klachtenbehandelaar**: de medewerker die het klachtendossier inhoudelijk behandelt en een voldragen antwoord uitwerkt en/of oplossing voorstelt.

- **Klachtencoördinator**: de medewerker die de klachtenbehandelaar per dossier aanduidt, de behandeling van de klacht opvolgt en nagaat of alle stappen van de procedure volgens afspraak en tijdig worden doorlopen. De coördinator gaat na of de klacht binnen de toepassing van dit reglement valt en verzekert de registratie en verzending van het antwoord.

6. Werkwijze

1. Rolverdeling

1.1 Klachtenontvanger

§1. Elk personeelslid van het woonzorgcentrum, centrum voor dagverzorging of groep van assistentiewoningen fungeert als aanspreekpunt en als doorverwijzer naar de middelen om een klacht in te dienen.

§2. De ontvangen formele klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtencoördinator.

§3. Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden door het invullen van het klachtenformulier. Het ingevulde formulier dient vervolgens te worden gedeponeerd in de klachtenbrievenbussen van het WZC, CDV en GAW. Daarnaast is het mogelijk een klacht per mail in te dienen via administratie@wzc.sint-laureins.be, telefonisch op het nummer 09/218.72.50, via de QR-code op de klachtenbrievenbus of via het digitale klachtenformulier op de website.

1.2. Klachtencoördinator

§1. De beleidsmedewerker treedt op als overkoepelende klachtencoördinator voor het WZC, CDV en GAW.

§2. De ingediende formele en informele klachten worden geanonimiseerd opgenomen in een register.

§3. De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht met mededeling van de motivering.

Na een nader onderzoek, wordt geoordeeld of de vraag van de indiener daadwerkelijk een klacht, een melding of een vraag om informatie betreft.

Anonieme klachten zijn niet ontvankelijk. Ze worden geregistreerd en onderzocht indien zij voldoende concrete informatie bevatten om een onderzoek mogelijk te maken. Omdat de identiteit van de klachtindiener niet gekend is, kan geen individuele terugkoppeling worden gegeven.

Indien de klachtenindiener wenst dat de klacht anoniem wordt behandeld, dan moet de indiener dit vermelden tijdens het indienen van de klacht of aanduiden op het klachtenformulier op de website.

§4. Na registratie wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk (brief, e-mail) bevestigd aan de klager binnen een termijn van tien dagen (na ontvangst).

In elk geval wordt vermeld wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

§5. De klachtencoördinator maakt de klacht over aan de klachtenbehandelaar.

§6. De klachtencoördinator agendeert op het kernteam en het directiecomité de corrigerende en preventieve maatregelen na de klachtenbehandeling.

§7. De klachtencoördinator bewaakt de termijn en registreert de verschillende stappen van de klachtenprocedure.

1.3. Klachtenbehandelaar

§1. Als klachtenbehandelaar kunnen optreden:

1. de klachtencoördinator of;

2. het diensthoofd of bij afwezigheid hiervan de hiërarchische overste van diegene tegen wiens gedrag de klacht is gericht of;

3. de directeur indien de klacht een gedraging van een diensthoofd betreft;

4. de algemeen directeur indien het een klacht tegen de directeur betreft.

§2. Een klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

§3. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, beoordeelt de klacht en formuleert een voorstel tot oplossing. De klachtenbehandelaar maakt hiervan een kort rapport.

§4. Na onderzoek en behandeling van de klacht pleegt de klachtenbehandelaar hierover overleg met de klachtencoördinator, die de bevindingen van het onderzoek en/of de beslissing schriftelijk (brief of e-mail) meedeelt aan de klager.

§5. De verplichting tot behandeling van een klacht vervalt, indien aan de klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de indiener.

2. Rapportering

§1. Ontvankelijke klachten worden geanonimiseerd ter kennis gegeven aan het kernteam en directiecomité.

§2. Jaarlijks is er een analyse van alle geregistreerde klachten. Deze wordt voorgelegd aan de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn.

§3. De beheersinstantie zorgt voor periodieke informatie over de klachtenbehandeling aan alle bewoners, hun vertegenwoordigers en mantelzorgers op de gebruikersraad.

Op basis van periodieke analyses van de klachten worden correctieve en preventieve maatregelen geformuleerd.

3. Procedure

3.1. Verloop klachtenprocedure - proces

3.1.1. Ontvangst van de klacht

Uitvoerende: elke medewerker in functie die in de mogelijkheid is om een klacht te ontvangen.

3.1.2. Oplossing aanbieden (bij een informele klacht)

Uitvoerende: de medewerker die de klacht heeft ontvangen en indien met meteen kan handelen op de klacht.

Beschrijving: wanneer een persoon een klacht meldt aan een medewerker en deze onmiddellijk een passende oplossing kan bieden, wordt de gemaakte fout meteen rechtgezet of wordt de vergeten handeling of prestatie alsnog uitgevoerd.

3.1.3. Doorsturen naar de leidinggevende (bij informele klacht)

Uitvoerende: de medewerker die de klacht heeft ontvangen en er al dan niet meteen op kon handelen.

Beschrijving:

1. Wanneer een personeelslid een informele klacht ontvangt, ongeacht of hiervoor al dan niet onmiddellijk een oplossing kon worden aangeboden, wordt dit steeds gemeld aan de directe leidinggevende. Dit gebeurt maximaal 24 uur na ontvangst van de klacht.

2. De leidinggevende registreert de klacht anoniem in het informele klachtenregister, dat beheerd wordt door de klachtencoördinator.

3. De leidinggevende beluistert zowel de klachtindiener als het betrokken personeelslid om na te gaan of beide partijen tevreden zijn met de aangeboden oplossing.

4. Indien beide partijen akkoord gaan, wordt de informele klacht afgehandeld. Als minstens één partij niet akkoord is met de afhandeling, wordt de klacht doorgestuurd door de leidinggevende naar de klachtencoördinator en wordt deze verder behandeld als formele klacht.

Termijn: de leidinggevende evalueert binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de informele klacht als deze naar tevredenheid van alle betrokken partijen werd opgelost. De leidinggevende stuurt de informele klacht bij ontevredenheid binnen 4 kalenderdagen door naar de klachtencoördinator.

3.1.4. Doorsturen naar de klachtencoördinator (formele klacht)

Uitvoerende: de medewerker die de klacht heeft ontvangen.

Beschrijving: elke medewerker die een formele klacht ontvangt, bezorgt deze aan de klachtencoördinator.

- Bij een schriftelijke klacht (via het klachtenformulier) wordt het formulier fysiek overgemaakt;

- Bij een klacht via e-mail wordt deze doorgestuurd naar zowel de klachtencoördinator en de directie;

- Bij een mondelinge of telefonische klacht stelt de ontvanger een e-mail op met de relevante informatie, die vervolgens wordt doorgestuurd naar de klachtencoördinator en de directie;

    - Naam klachtindiener
    - Adres
    - Telefoon
    - E-mail

- Relatie met het WZC
- Situatieschets klacht

- Bij een ingevuld klachtenformulier op de website komt dit rechtstreeks bij de klachtencoördinator en de directie terecht.

Opmerking: het is niet de bedoeling om personen met een klacht door te verwijzen naar de klachtencoördinator. Elke medewerker heeft de plicht de klacht te noteren en het is de medewerker zelf die de info doorgeeft aan de klachtencoördinator.

3.1.5. Bijkomende informatie van de klachtindiener

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: Indien nodig, zal de klachtencoördinator rechtstreeks contact opnemen met de klachtindiener om bijkomende informatie te vragen.

3.1.6. Registreren van de klacht

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving:alle klachten worden geanonimiseerd opgenomen in het formele klachtenregister. Volgende gegevens worden daarin opgenomen:

- De aard van de klacht;
- De dienst of het personeelslid waartegen de klacht werd ingediend;
- Het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen;
- De datum waarop de klacht is binnengekomen;
- De ontvankelijkheid van de klacht;
- De reden indien niet ontvankelijk.

Termijn: maximaal 7 kalenderdagen na het indienen van de klacht.

3.1.7. Ontvankelijkheidsonderzoek

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: de klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit. Er zijn twee mogelijke opties:

- De klacht is ontvankelijk en zal behandeld worden volgens de klachtenprocedure;
- De klacht is niet ontvankelijk en zal niet verder behandeld worden volgens de procedure.

3.1.8. Aanstellen van een klachtenbehandelaar

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: voor de aanstelling van de klachtenbehandelaar stuurt de klachtencoördinator een mail die volgende elementen bevat:

- Aanstelling als klachtenbehandelaar;
- Naam klachtindiener;
- Korte omschrijving klacht;
- Uiterlijke datum klachtenonderzoek terugbezorgen aan klachtencoördinator;
- Verwijzen naar te gebruiken sjabloon (toevoegen in bijlage);
- Datum vermelden waarop de klachtindiener een definitief antwoord ontvangt van de klachtencoördinator (maximaal 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht).

3.1.9. Versturen ontvangsbevestiging

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: de klachtencoördinator stuurt een schriftelijk antwoord naar de klachtindiener dat:

- De klacht werd ontvangen;
- De datum waarop de klacht werd ingediend;
- De klacht al dan niet ontvankelijk is (+motivatie);
- Bij een ontvankelijke klacht worden de gegevens van de klachtenbehandelaar vermeld;
- De datum waarop de klachtindiener een antwoord kan verwachten.

Opmerking: wanneer de klachtindiener de klacht via e-mail maakte, wordt het antwoord via e-mail teruggestuurd. Wanneer de klachtindiener een ander kanaal gebruikte, wordt het per post teruggestuurd.

Termijn: maximaal 14 kalenderdagen na het indienen van de klacht.

3.1.10. Agenderen op het kernteam en directiecomité

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: ontvankelijke klachten worden ter kennis gegeven op het kernteam en directiecomité.

3.1.11. Klachtenonderzoek

Uitvoerende: klachtenbehandelaar

Beschrijving: aan de hand van het sjabloon dat de klachtenbehandelaar ontvangt van de klachtencoördinator (bijlage 2), wordt een klachtenrapport opgesteld waarin een antwoord wordt geformuleerd op volgende vragen:

- Wat heeft zich precies voorgedaan en wat vormt de aanleiding van de klacht? Hiervoor vraagt de klachtenbehandelaar toelichting aan de betrokken dienst of externe organisatie met betrekking tot de feiten waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenbehandelaar onderzoekt de feiten op een zo objectief mogelijke manier.
- Wat kan een mogelijke oplossing zijn voor het gestelde probleem?
- Welke maatregelen kunnen worden genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen?
- Welk antwoord wordt geformuleerd aan de klachtindiener?
- Is dit een eenmalig incident of een terugkerend probleem?

3.1.12. Informatie terugsturen naar de klachtencoördinator

Uitvoerende: klachtenbehandelaar

Beschrijving: de klachtenbehandelaar stuurt alle informatie met betrekking tot de klacht door naar de klachtencoördinator.

Termijn: maximaal 21 kalenderdagen na ontvangst van de klacht

3.1.13. Beoordeling van de klacht

Uitvoerende: klachtencoördinator en directie

Beschrijving: de klachtencoördinator en de directie gaan na:

- of het verslag voldoet aan de vooropgestelde vormvereisten;
- of de klachtenbehandelaar een neutrale en objectieve houding heeft aangenomen.

Hierbij worden niet opnieuw de feiten van de klacht onderzocht.

Vervolgens beoordelen de klachtencoördinator en de directie de klacht als volgt:

- Gegrond: na onderzoek wordt een tekortkoming in de dienstverlening vastgesteld;
- Ongegrond: na onderzoek blijkt dat de klacht niet kan worden bevestigd;
- Geen oordeel: na onderzoek zijn er onvoldoende objectieve elementen beschikbaar om een duidelijk standpunt in te nemen, waardoor de klacht niet als gegrond of ongegrond kan worden beschouwd.

Dit gebeurt op basis van de gebruikersgerichte werkingsprincipes. Er wordt nagegaan of er sprake is van een inbreuk op één van deze principes (bijlage 1).

3.1.14. Versturen van het definitieve antwoord

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: De klachtencoördinator bezorgt de klachtindiener een definitief antwoord. Daarnaast ontvangt ook de klachtenbehandelaar een kopie van dit antwoord.

De communicatie met betrekking tot de klacht bevat minstens de volgende elementen:

- de datum waarop de klacht werd ingediend;
- het onderwerp van de klacht;
- de naam van de klachtenbehandelaar;
- de beoordeling van de klacht (gegrond, ongegrond of geen oordeel);
- het resultaat van het onderzoek;
- de argumentatie die tot deze beoordeling heeft geleid;
- indien de klacht gegrond is: een verontschuldiging voor de gemaakte fout;
- de maatregelen die zullen worden genomen om gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen;
- de termijn waarbinnen deze maatregelen zullen worden uitgevoerd;
- de mogelijkheid tot overleg;
- de mogelijkheid om contact op te nemen met de woonzorglijn indien de klachtindiener ontevreden blijft over de behandeling van de klacht.

Termijn: maximaal 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Indien de behandeling van de klacht uitzonderlijk meer tijd vraagt, wordt de klachtindiener vóór het verstrijken van de voorziene termijn schriftelijk geïnformeerd over de reden van de vertraging en de nieuwe behandelingsdatum.

3.1.15. Evaluatiemaatregelen

Uitvoerende: klachtencoördinator en klachtenbehandelaar

Beschrijving:

- Klachtenbehandelaar: staat in voor de opvolging en evaluatie van de genomen corrigerende en preventieve maatregelen op de werkvloer en rapporteert aan de klachtencoördinator wanneer de maatregelen uitgevoerd zijn.
- Klachtencoördinator: zorgt voor de agendering van de evaluatie van deze maatregelen binnen het kernteam en het directiecomité.

3.1.16. Afhandelen dossier

Uitvoerende: klachtencoördinator

Beschrijving: De klachtencoördinator vervolledigt het klachtenrapport (bijlage 3) en het klachtenregister. Vervolgens wordt het dossier als afgehandeld beschouwd.

3.2. Visuele Voorstelling

De visuele voorstelling is toegevoegd als bijlage aan dit dossier.

Bijlage 1: Gebruikersgerichte werkingsprincipes

Bijlage 2: Sjabloon inhoudelijk onderzoek van de klacht

Bijlage 3: Klachtenrapport

Art. 2- Het reglement klachtenprocedure WZC Hof van Sente treedt in werking vanaf 01 november 2026 voor onbepaalde duur.

Art. 3- Dit reglement zal worden bekendgemaakt conform de daartoe geldende regelgeving.

Namens de raad voor maatschappelijk welzijn,

Algemeen directeur,
Melina Van Audenaerde

Voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn,
Luc De Meyere

Voor eensluidend afschrift,

Sint-Laureins, 16 oktober 2026

[SIG01]

[SIG02]

Algemeen directeur,
Melina Van Audenaerde

Voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn,
Luc De Meyere