

Klachtenprocedure ELZ regio Waregem

Bent u niet tevreden over de dienstenverlening en/of producten van de Eerstelijnszone regio Waregem? Dan raden we u aan om in gesprek te gaan met de direct betrokkene.

Wenst u formeel een klacht te uiten? Dan is onderstaande procedure van toepassing:

Stap 1: Indienen klacht

- Wanneer iemand een klacht heeft over de dienstverlening of producten van Eerstelijnszone regio Waregem, kan deze formeel geuit worden via [het digitale klachtenformulier](#).
- Een klacht is steeds formeel en moet dus schriftelijk geuit worden. Een klacht kan niet anoniem geuit worden. De traceerbaarheid van de klacht is belangrijk om ze te kunnen behandelen. Omwille van deze reden wordt de naam, voornaam en het mailadres bij het indienen van de klacht opgevraagd. Daarnaast is er de mogelijkheid om een telefoonnummer en/of de organisatie door te geven bij het indienen van de klacht.
- Voor kwetsbare groepen of in kwetsbare situaties kan men zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon om de klacht in te dienen.

Stap 2: Ontvangstbevestiging klacht

- Er wordt binnen een redelijke termijn een ontvangstbevestiging verstuurd met de vermelding van de procedure klachtenbehandeling.

Stap 3: registratie klacht

- De klacht wordt bijgehouden en opgevolgd aan de hand van een klachtenregister.

Stap 4: Check ontvankelijkheid klacht

- Er wordt gecheckt of de klacht ontvankelijk is.
- De klacht is ontvankelijk wanneer:
 - ✓ De zorgraad betrokken partij is
 - ✓ De feiten minder dan een jaar oud zijn
 - ✓ Er geen andere procedure loopt
 - ✓ Het diensten of producten van de zorgraad betreft
 - ✓ Het geen informatie of bedenking rond de dagelijkse werking betreft
 - ✓ De identiteit van de indiener van de klacht bekend is (geen anonieme klachten mogelijk)
 - ✓ De klacht niet eerder behandeld werd door de zorgraad
- Dit wordt gecontroleerd door de stafmedewerker samen met de voorzitter en/of een ander bestuurslid.
- Indien een klacht gaat over bestuurlijke aangelegenheden van de organisatie, is de algemene vergadering bevoegd om controle uit te oefenen over het bestuursorgaan.

Stap 5: Behandeling klacht

Indien de klacht **niet ontvankelijk** is:

- Wordt er doorverwezen naar een andere instantie die de klacht kan behandelen.
OF
Wordt de klacht geseponeerd.
- De uitkomst wordt gecommuniceerd naar de indiener van de klacht.

Indien de klacht **ontvankelijk** is:

- De klacht wordt behandeld aan de hand van volgende principes:
 - ✓ Er wordt een behandelaar aangeduid.
 - ✓ Er wordt gecommuniceerd over de werkwijze en de timing naar de indiener van de klacht.
 - ✓ Er wordt indien nodig bemiddeling voorzien.
 - ✓ De neutraliteit wordt gerespecteerd.
- De uitkomst wordt gecommuniceerd naar de indiener van de klacht.

Stap 6: Rapportering

- De rapportering van de klachten gebeurt jaarlijks tijdens de algemene vergadering.