

Klachtenprocedure

Wanneer een bewoner of zijn vertegenwoordiger een **klacht** heeft kan de bewoner of zijn vertegenwoordiger zich wenden tot de klachtenbehandelaar. De beheerinstantie stelt binnen haar personeel een klachtenbehandelaar aan. De naam van de klachtenbehandelaar en hoe deze te bereiken is zal steeds uithangen in de gemeenschappelijke ruimte zodat de klacht op elk moment voor alle betrokken personen naar de klachtenbehandelaar kan vertrekken. Suggesties, klachten of opmerkingen kunnen zowel schriftelijk als mondeling door elke betrokken persoon aan de klachtenbehandelaar worden medegedeeld.

Procedure klachtenbehandeling mondelinge en schriftelijke indiening klacht:

- De klachtenbehandelaar verzamelt alle gegevens en anonimiseert deze
- De klacht zal objectief behandeld worden en binnen de drie weken zal de klachtenbehandelaar schriftelijk antwoord aan de indiener geven

De beheerinstantie zal op periodieke wijze, dit is minimaal 1 maal per jaar, aan de gebruikersraad de geanonimiseerde klachten en hun opvolging voorleggen. Op basis van de klachten zal de beheerinstantie passende maatregelen nemen ter preventie van mogelijke nieuwe klachten of ter correctie van een bestaande toestand.

De bewoner kan eveneens klachten aanhangig maken bij het **Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid**, Albert II-laan 35 bus 33, 1030 Brussel (**02 553 75 00** (tussen 9u en 12u) – www.woonzorglijn.be (formulier klacht) - woonzorglijn@vlaanderen.be) die deze klachten ter harte neemt. Sowieso is het Agentschap gemachtigd steeds inzage te hebben in de gemelde klachten en de acties hieromtrent van de beheerinstantie.