



# **Huishoudelijk reglement**

## **Dienst voor gezinszorg**

### **OCMW Maaseik**

## Inhoud

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Bereikbaarheid .....                            | 3  |
| Openingsuren .....                              | 3  |
| Contactpersonen .....                           | 3  |
| Hoe zorgen wij voor u? .....                    | 3  |
| Het takenpakket van de verzorgenden .....       | 4  |
| Medische zorg door de verzorgende .....         | 5  |
| Poetsen door de verzorgenden .....              | 5  |
| Wat mogen de verzorgenden niet doen? .....      | 6  |
| Verzorging van huisdieren .....                 | 6  |
| De taken van de maatschappelijk werksters ..... | 7  |
| De verzorgenden werken in dienstverband .....   | 7  |
| Werkregeling .....                              | 8  |
| Tijdstip van de hulp .....                      | 8  |
| Prijs van de hulp .....                         | 8  |
| Betaling van de hulp .....                      | 9  |
| Kosten voor het vervoer .....                   | 9  |
| Maaltijden .....                                | 9  |
| Werkkledij .....                                | 9  |
| Meldingen en klachten .....                     | 9  |
| Verzekering .....                               | 10 |
| Veiligheid .....                                | 10 |
| Hygiëne .....                                   | 11 |
| Respect .....                                   | 11 |
| Vertrouwen .....                                | 11 |
| Privacy .....                                   | 11 |
| Rookvrije werkplek .....                        | 12 |
| Stagiaires .....                                | 12 |
| Afzeggen van de hulp .....                      | 13 |
| Stopzetten van de hulp .....                    | 13 |
| Andere woonzorgdiensten van het OCMW .....      | 13 |
| Bijlage 1: klachtenprocedure .....              | 14 |

## Bereikbaarheid

De burelen van de dienst voor gezinszorg zijn gelegen in woonzorgcentrum de Maaspoorte, Sionstraat 21, 3680 Maaseik. U kan zich aanmelden aan het onthaal op het gelijkvloers.

U kan ons telefonisch bereiken via het klantencontactcenter van stad Maaseik op het nummer 089 560 560 of via het e-mailadres [thuiszorg@maaseik.be](mailto:thuiszorg@maaseik.be).

Ons postadres is: OCMW Maaseik, tav dienst voor gezinszorg, Mgr. Koningsstraat 8, 3680 Maaseik.

## Openingsuren

Het klantencontactcenter is van maandag tot en met donderdag doorlopend bereikbaar van 9.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.30. Op vrijdag is dit van 9.00 tot 12.00.

De burelen van de dienst voor gezinszorg zijn iedere weekdag geopend. U maakt best een afspraak als u een bureelbezoek wenst.

## Contactpersonen

De dienst voor gezinszorg beschikt over twee maatschappelijk werksters, dit zijn Reinhilde Briers en Carine Leurs.

Peter Graux is het diensthoofd van de dienst voor gezinszorg.

## Hoe zorgen wij voor u?

Gezinnen en alleenstaanden die om een bepaalde reden het huishoudelijk werk, tijdelijk of blijvend niet meer aankunnen, kunnen beroep doen op onze dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

De verzorgenden komen aan huis om te helpen bij de persoonlijke verzorging en het algemeen huishoudelijk werk. Zij kunnen tevens morele en sociale ondersteuning bieden.

Onze hulpverlening is erop gericht de zelfredzaamheid van de cliënt te bevorderen. Wij helpen bij de taken waarvoor u zelf niet meer alleen kan instaan en waarvoor u geen hulp kan vinden bij vrienden, familie of buren (dit noemen we de mantelzorgers).

Hulp wordt gegeven zodra de noodzaak aantoonbaar is en zal op uw of ons initiatief stopgezet of verminderd worden zodra u geen nood meer heeft aan ondersteuning van de dienst voor gezinszorg.

De maatschappelijk assistente zoekt samen met u naar de juiste hulp; ze stelt het dossier samen en is verantwoordelijk voor de organisatie van de hulp. Tijdens de hulpverlening kunnen we op elk moment in overleg gaan over allerhande vragen, bijvoorbeeld het aantal uren hulp per week, de aanpassing van de taakhoud, mogelijke problemen die zich kunnen voordoen tussen de hulpvrager en de verzorgende enzovoort.

De dienst voor gezinszorg heeft een procedure voor wachtlijstbeheer. Het doel hiervan is de opmaak van een uniform kader voor het beheer van de wachtlijst waarbij ieder personeelslid dezelfde criteria hanteert om al dan niet voorrang te geven aan een aanvraag. Bij het vaststellen van prioriteiten wordt niet enkel uitgegaan van de datum van de aanvraag maar worden ook de beperkingen van de zorgbehoevende, de gezinssituatie en het al dan niet aanwezig zijn van een crisissituatie als criteria in aanmerking genomen.

De dienst voor gezinszorg werkt steeds volgens het principe van non-discriminatie en informeert vanuit een neutrale basishouding, objectief en transparant.

## Het takenpakket van de verzorgenden

Het takenpakket van de verzorgenden is zeer breed en divers. De maatschappelijk werkster spreekt met u af wat precies de taken zijn die u nodig heeft. De dienst werkt dus steeds vraaggericht.

Hieronder volgt een opsomming van de mogelijke taken van een verzorgende.

### **Huishoudelijke taken:**

- voorbereiden en/of bereiden van (dieet)maaltijden
- vaatwas van de dag
- was en strijk
- boodschappen
- bedden opmaken en verschonen
- verstel- en klein naaiwerk
- dagelijks en wekelijks onderhoud van het bewoonde deel van de woning

### **Begeleidende en ondersteunende taken:**

- sociale en morele ondersteuning bieden
- begeleiden bij de dagelijkse taken ikv het huishouden
- hulp bij bewegings- en bezigheidstherapie
- begeleiden bij de verzorging van en de omgang met de kinderen

- ondersteuning bij het beheer van het gezinsbudget
- hulp bij de gezinsadministratie
- helpen bij het zoeken naar een zinvolle tijdsbesteding

#### **Verzorgende taken:**

- hulp bij het aan- en uitkleden
- hulp bij de lichaamsverzorging
- hulp bij toiletgang
- klaarzetten, toedienen en toezicht op de medicatie

## **Medische zorg door de verzorgende**

De medische zorg gebeurt volledig binnen het wettelijk kader. Dit betekent dat gekwalificeerd personeel wordt ingezet en dat handelingen waarvoor, op basis van de wetgeving, geen medische scholing vereist is ook door niet medisch geschoold personeel kunnen gebeuren.

#### *Concreet wil dit zeggen:*

- De handeling die een verzorgende moet stellen om de cliënt te helpen, mag geen verpleegkundige handeling zijn die enkel door arts of verpleegkundige mag gebeuren.
- De cliënt of wettelijk vertegenwoordiger gaat akkoord met het feit dat de verzorgende de ADL-taak opneemt.
- Als de toestand van de cliënt achteruitgaat, dan moet de verzorgende de arts of verpleegkundige raadplegen.
- De arts of de verpleegkundige kan individuele instructies voor de medicatie voorschrijven in functie van therapietrouw.

## **Poetsen door de verzorgenden**

De verzorgenden mogen poetswerk doen voor zover het werk van de verzorgende overwegend blijft bestaan uit huishoudelijke, begeleidende of verzorgende taken.

De concrete richtlijn is dat een verzorgende maximum de helft van haar tijd dat ze aanwezig is mag gebruiken om te poetsen.

## Wat mogen de verzorgenden niet doen?

Er is een aantal taken die de verzorgenden niet mogen doen, om verzekeringstechnische redenen of omdat het in geen geval tot hun takenpakket behoort. Het gaat om de volgende taken:

- verplaatsen van zwaar meubilair
- grote schoonmaak van o.a. zolders, kelders, garages
- plafonds en muren afwassen
- verven en behangen
- buiten poetswerk verrichten in sneeuw, regen, of vriesweer
- op hoge ladders klimmen (voetheogte hoger dan 2 meter)
- auto's wassen
- werken met schadelijke producten
- tuinonderhoud
- hulp in winkel, café of zaal
- onderhoud van kantoren

## Verzorging van huisdieren

Het uitgangspunt is dat huisdieren horen bij de thuissituatie. We respecteren de emotionele band die er bestaat tussen mens en dier.

De cliënt of de mantelzorgers moeten echter zelf de verzorging van dit huisdier garanderen.

Indien u niet meer kan instaan voor de verzorging van het huisdier en u geen mantelzorgers heeft om het huisdier te verzorgen, zijn wij van mening dat u beter geen huisdier zou houden.

Indien u echter geen afstand wil doen van het huisdier alhoewel u noch de mantelzorgers het huisdier kunnen verzorgen, is het niet de taak van de verzorgende om de verzorging van het huisdier op te nemen. Het opruimen van uitwerpselen van huisdieren is niet de taak van de verzorgende.

Permanent onhygiënische situaties door het bezit van één of meerdere dieren die in huis leven en hierdoor geurhinder veroorzaken gaan te ver en kunnen een reden zijn om de hulp stop te zetten.

## De taken van de maatschappelijk werksters

De maatschappelijk assistenten staan in voor:

- **de contacten met u om:**
  - samen de aard en frequentie van de hulp af te spreken
  - uw bijdrage te bepalen
  - de hulpverlening te begeleiden, op te volgen en aan te passen
- **de contacten met de verzorgenden om:**
  - werkopdrachten en afspraken door te geven
  - toezicht te houden op de werkvoorwaarden
  - personeel te begeleiden en te stimuleren
  - te controleren of de afspraken die werden gemaakt ook worden nagekomen
- **de contacten met andere hulpverleners en mantelzorgers om:**
  - de hulpverlening op te volgen
  - zo nodig afspraken te maken en in overleg te gaan

## De verzorgenden werken in dienstverband

De verzorgenden werken in dienst van het OCMW.

Dit houdt in dat zij zich aan de afspraken dienen te houden wat betreft takenpakket, werkuren en richtlijnen inzake veiligheid en hygiëne.

Contact met de gezinnen na de werkuren is niet toegestaan.

Onze medewerkers hebben recht op 15 minuten pauze in de voor- en namiddag. Zij nemen geen werk mee naar huis.

Onze medewerkers houden zich aan het beroepsgeheim. Zij gaan discreet om met uw privéleven en zijn discreet over hun eigen privéleven en dat van hun collega's.

Wij verwachten dat u een correcte en respectvolle houding tegenover onze medewerkers aan de dag legt en dat u de nodige afstand houdt van hun privéleven.

De verzorgenden mogen geen betalingen, geschenken of giften aanvaarden. Wij vragen dan ook om hen geen geschenken of giften aan te bieden.

Het is onze medewerkers niet toegestaan te roken in uw woning, behalve als u daar zelf geen problemen mee heeft. In ieder geval mogen zij buiten roken tijdens de pauze.

## Werkregeling

De maatschappelijk werkster stelt u bij de opstart van de hulp in kennis van de dagen waarop de helpster zal komen helpen. Indien deze werkregeling wordt gewijzigd bijvoorbeeld door ziekte, verlof, bijscholing en dergelijke brengt de maatschappelijk werkster of de helpster u zo snel mogelijk op de hoogte.

Het is soms omwille van organisatorische redenen niet mogelijk om vervanging te voorzien. De dienst tracht zoveel mogelijk naar oplossingen te zoeken om de continuïteit van de hulp te verzekeren. Als er veel afwezige verzorgenden zijn geeft de dienst geeft prioriteit aan cliënten die het zwaarst zorgbehoevend zijn en/of weinig of geen mantelzorg hebben en op basis van de vastgestelde behoeften en het afgesproken takenpakket. De dienst geeft bij het vaststellen van deze prioriteit bovendien bijzondere aandacht aan bijzondere doelgroepen.

## Tijdstip van de hulp

Gezinszorg en aanvullende thuiszorg wordt in de regel verleend tussen 8.00 uur en 17.00 uur. De hulp kan voor halve en/of hele dagen ingeschakeld worden. Indien u dit wenst kan de hulp in pakketten van twee uren aangeboden worden.

Als de verzorgende zich in de voormiddag of in de namiddag moet verplaatsen van cliënt A naar de cliënt B, wordt de verplaatsingstijd gelijk verdeeld over de twee cliënten. De verzorgende stopt dan iets eerder bij cliënt A en begint iets later bij cliënt B.

Indien noodzakelijk kan de dienst hulp bieden op onregelmatige tijdstippen: op zaterdag, op zon- en feestdagen of op alle weekdays tussen 22.00 en 7.00. De dienst oordeelt steeds in overleg met u in hoeverre hulp op onregelmatige tijdstippen of in het weekend aangewezen is.

## Prijs van de hulp

De maatschappelijk assistente brengt een bezoek aan huis om de aard en de omvang van de hulp en de persoonlijke bijdrage (dit is een bedrag dat u per uur betaalt) vast te stellen. Uw persoonlijke bijdrage wordt berekend op basis van uw inkomen en uw gezinssituatie. Eenmaal per jaar wordt uw persoonlijke bijdrage herzien. Indien uw gezinssituatie of uw inkomen wijzigt kan u zelf een herziening aanvragen. Tevens vult de maatschappelijk assistente een zogenaamde BelRAI schaal in, waarop uw zorgbehoevendheid wordt vastgesteld.

Als u op de BelRAI schaal een score van minstens 13 punten behaalt of minstens een score van 5,5 punten op de som van de items iADL en ADL, heeft u recht op een basiskorting van € 0,65 per uur. In dit geval zijn er bovendien bijkomende kortingen mogelijk als u langer dan één jaar hulp heeft na een positieve BelRAI score en/of als u op maandbasis meer dan 60 uren hulp kreeg. De BelRAI score wordt berekend

door middel van een algoritme. Hierdoor is het pas na de berekening van de basisbijdrage duidelijk of u recht heeft op de bijkomende kortingen.

Hulp op onregelmatige uren is hulp die geboden wordt tussen 20.00 en 7.00 of op zaterdagen en op zon- en feestdagen. Wettelijk gezien mag de dienst onregelmatige uren factureren aan een meerprijs:

- + 30% voor hulp tussen 20.00 en 7.00, hulp op zaterdag en hulp op zon- en feestdagen

## Betaling van de hulp

U ontvangt een maandelijkse factuur. De factuur en de prestatieformulieren worden opgestuurd voor betaling.

Niet-betaling of achterstallige betalingen kunnen een reden zijn om de hulp stop te zetten.

## Kosten voor het vervoer

U betaalt een vergoeding voor de gereden kilometers in het kader van de dienstverlening zoals het doen van boodschappen, naar de markt gaan, een bezoek aan de kapper of de bank enzovoorts. De hogere overheid stelt het bedrag van deze kilometervergoeding vast.

Kilometers zullen afgerond worden tot 0,50 km. Het totale aantal kilometers en het totaalbedrag van de kosten voor het vervoer zal maandelijks uitgerekend en op uw factuur vermeld worden.

## Maaltijden

Onze medewerkers brengen zelf hun lunchpakket mee wanneer ze hun middagpauze bij u nemen.

## Werkkledij

Onze medewerkers dragen een uniform werkschort, door het OCMW ter beschikking gesteld.

## Meldingen en klachten

We zien meldingen en klachten als kansen om onze werking te verbeteren.

Cliënten, familie en mantelzorgers kunnen met hun melding terecht bij één van de medewerkers. We adviseren om een klacht in te dienen als men denkt dat dit aangewezen is. Klachten en meldingen zullen ter harte genomen worden.

De klachtenprocedure is in bijlage aan dit huishoudelijk reglement terug te vinden.

## Verzekering

Onze medewerkers zijn verzekerd voor lichamelijke letsels tijdens de werkuren en op de weg van en naar het werk.

De burgerlijke aansprakelijkheid van de verzorgenden is gedekt door het OCMW. Ingeval van schade aan uw bezittingen door foutieve handelingen van onze medewerkers neemt u of de helpster meteen contact op met de dienst. De dienst zorgt voor de aangifte bij de verzekeringsmaatschappij. Gooi het beschadigde voorwerp nog niet weg: het is immers mogelijk dat de verzekeringsmaatschappij het voorwerp wil zien om een beslissing te kunnen nemen.

## Veiligheid

We verwachten van onze cliënten dat zij onze medewerkers in hygiënische, veilige en gezonde omstandigheden laten werken. Dit betekent onder meer dat u instaat voor:

- koud en warm stromend water
- in een goede en veilige staat voorhanden zijn van de volgende materialen:
  - borstel met normale afmetingen
  - aftrekker, swiffer of variant met normale afmetingen
  - handborstel
  - stofblik
  - stofzuiger
  - plastic emmer met hengsel
  - dweil
  - zeemvel
  - spons
  - stofdoek
  - trapladder in goede staat
  - schuursponsje
  - vaatdoek
  - een strijkijzer in goede en veilige staat
- voldoende reinigingsproducten in hun originele verpakking
- een aangepaste kamertemperatuur
- bescherming tegen huisdieren
- veilig en in goede staat verkerende keukenapparatuur

Onze medewerkers zullen erop aandringen een herstelling te laten uitvoeren of nieuw materiaal aan te kopen indien blijkt dat dit noodzakelijk is.

Permanent onhygiënische, onveilige en/of ongezonde omstandigheden kunnen een reden zijn om de hulp stop te zetten.

## Hygiëne

U bent verplicht om de verzorgenden in hygiënische omstandigheden te laten werken. Dit veronderstelt onder meer:

- bruikbare en hygiënische toiletten
- hygiënisch kook- en eetgerief
- goede en veilige onderhoudsproducten en -materialen

Onze medewerkers moeten onhygiënische situaties melden. In voorkomend geval zal de maatschappelijk assistente contact met u opnemen om samen te zoeken naar een oplossing.

## Respect

Een respectvolle houding bevordert de samenwerking. De dienst verwacht van de cliënten een correcte houding. Al te vertrouwelijke of seksuele toenaderingen en uitspraken worden niet getolereerd.

Wij verwachten eveneens dat u niet onder invloed bent van alcohol of drugs en deze ook niet gebruikt terwijl de hulp aanwezig is. Indien dit wordt vastgesteld zal de medewerkster de dienst verwittigen en de werkplek verlaten.

Herhaaldelijke overtredingen van bovenstaande regels rond houding en/of herhaaldelijke incidenten waarbij de cliënt onder invloed is van alcohol of drugs kunnen een reden zijn om de hulp stop te zetten.

## Vertrouwen

Samenwerking is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. De dienst staat borg voor betrouwbaarheid en eerlijk personeel dat gebonden is aan het beroepsgeheim.

De helpster is verplicht om de dienst op de hoogte te brengen van verdenking van diefstal. In het belang van alle partijen zal de dienst discreet omgaan met deze situaties en samen met de helpster, de cliënt en eventuele betrokken mantelzorgers inschatten wat de juiste toedracht is, alvorens te bepalen wat de juiste actie is en deze uit te voeren.

## Privacy

Vermits de cliënten gevraagd wordt informatie ter beschikking te stellen wijst de dienst erop dat ze gebonden is aan de strikte toepassing van de wet op de privacy.

Dit houdt onder meer in dat persoonlijke gegevens steeds met de nodige discretie behandeld worden en aan niemand meegedeeld worden behalve aan professionelen

die de gegevens moeten kennen in functie van een kwalitatieve zorg- en hulpverlening.

Onze medewerkers zijn gebonden door het beroepsgeheim, ook tegenover medebewoners. Het staat de cliënten vrij om inzage te verkrijgen in de verstrekte gegevens. De cliënten kunnen deze gegevens zo nodig laten aanpassen.

## Rookvrije werkplek

Alle werknemers hebben het recht om over rookvrije lucht te beschikken in de ruimten waar zij tewerkgesteld zijn of toegang toe hebben in het kader van hun werk.

Daarom vragen wij dit recht voor onze medewerkers te respecteren.

Dit kan door onder andere de ruimtes waar er gewerkt wordt, vooraf te verluchten. Door niet in de nabijheid van onze medewerkers te roken, door niet of minder te roken als de verzorgende aanwezig is.

We vragen dit omdat roken gezondheidsrisico's met zich meebrengt voor onze medewerkers.

Zowel roken als meeroken is schadelijk voor de gezondheid. We hopen op uw begrip en bereidwillige medewerking, zodat al onze medewerkers een rookvrije werkruimte hebben.

Het niet respecteren van bovenstaande afspraken over een rookvrije werkplek voor onze medewerkers kan een reden zijn om de hulp stop te zetten.

## Stagiaires

De dienst moet er zorg voor dragen dat er ook in de toekomst hulp aan huis zal zijn. Dit kan door door leerlingen de kans te geven een praktijkstage te doorlopen bij de cliënten van de dienst voor gezinszorg. Dit houdt in dat we van u moeten vragen om zich open te stellen voor stagiaires. De praktijk is immers de beste leerschool.

Stagiaires van de secundaire scholen werken steeds onder begeleiding van de verzorgenden. Stagiaires van de volwassenenopleiding werken, na een inwerkperiode en een gunstige evaluatie, ook zonder begeleiding van de verzorgenden.

## Afzeggen van de hulp

Natuurlijk kan het gebeuren dat u de hulp omwille van onvoorziene omstandigheden moet afzeggen.

Wanneer u echter de hulp te laat of zonder geldige reden afzegt stelt u ons voor een probleem. Wij kunnen in deze omstandigheden immers niet altijd ander werk vinden voor onze medewerkster omdat zij volgens de afspraak bij u werd ingepland.

We vragen dan ook dat de hulp tijdig wordt afgezegd om redenen die zich inderdaad onvoorzien en buiten uw wil om voordoen.

Wanneer u de hulp te laat afzegt of wanneer de afzegging ongeldig is, rekenen wij de uren aan die ingepland stonden.

Voorbeelden van afzeggen zonder geldige reden:

- bij herhaling 's avonds laat nog inspreken dat de hulp de volgende ochtend niet moet doorgaan
- bij herhaling na de kantooruren laten weten dat u de volgende dag een afspraak heeft in het ziekenhuis (dit kan wel eens gebeuren, maar meestal staan afspraken in het ziekenhuis langer op voorhand gepland en kan u dus ook langer op voorhand afzeggen).

Wettelijk is voorzien dat de cliënt de hulp moet annuleren vóór 15.00 de dag voordien, zo niet en als geen overmacht kan worden aangetoond mag de dienst de hulp aanrekenen die ingepland stond.

## Stopzetten van de hulp

Wanneer u de hulp wil stopzetten, neemt u contact op met de dienst. We vragen om ons minstens één week op voorhand in kennis te stellen van de stopzetting. Op die manier kunnen wij een andere werkregeling voorzien voor onze helpster(s).

## Andere woonzorgdiensten van het OCMW

Het OCMW heeft buiten de dienst voor gezinszorg nog andere woonzorgdiensten in huis. Al deze diensten hebben tot doel de zorgbehoevende en zijn omgeving vooruit te helpen, elk op zijn eigen terrein.

U vindt deze woonzorgdiensten terug op de website [www.maaseik.be](http://www.maaseik.be).

## Bijlage 1: klachtenprocedure

|                                                                                                                            |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>KWALITEITSHANDBOEK</b><br><br><b>Dienst voor<br/>Gezinszorg en<br/>Aanvullende Thuiszorg</b><br><br><b>OCMW MAASEIK</b> | <b>4. PROCEDURES</b>          |
|                                                                                                                            | <b>4.8. Klachtenprocedure</b> |

### 4.8.1. Doel

Het doel van deze procedure is om klachten efficiënt en effectief te behandelen en op te lossen.

De ingesteldheid van de dienst ten opzichte van klachten

- Klachten worden op een constructieve manier benaderd. Medewerkers worden gestimuleerd en ondersteund om op constructieve manier met klachten om te gaan.
- Van de medewerkers wordt een actieve en open houding ten aanzien van ontevredenheid verwacht.
- Meldingen en formele klachten worden gezien als kansen om te verbeteren.
- Indien het gebruikerssysteem ervoor openstaat en indien deze werkwijze een meerwaarde brengt, rekening houdend met de concrete zorgsituatie, wordt de klacht besproken binnen het platform van de overlegcoördinatie thuisgezondheidszorg, met deelname van de betrokken zorg- en hulpverleners.

### 4.8.2. Definities

- Klacht: een uiting van ongenoegen over het hulp- en dienstverleningsaanbod.
- De indiener van de klacht: de persoon die de klacht aanbrengt.
- Formele klachten: klachten die ons via formele weg (e-mail of brief) bereiken. Bij formele klachten wordt steeds een probleemanalyse gemaakt, met een conclusie. Er worden correctieve en preventieve maatregelen getroffen, er wordt een dossier bijgehouden waarin de status van het probleem wordt opgevolgd. Deze klachten worden jaarlijks gerapporteerd aan de OCMW raad, via het kwaliteitsjaarverslag.

Formele klachten worden schriftelijk beantwoord. Dit houdt in dat bij eenvoudig op te lossen klachten de indiener binnen de 10 werkdagen schriftelijk op de hoogte gebracht wordt van de voorgestelde oplossing. Bij klachten die niet eenvoudig op te lossen zijn, meestal voor klachten waarvoor een intern onderzoek vereist is, wordt binnen de 10 werkdagen meegedeeld op welke termijn de indiener een oplossing kan verwachten.

- Meldingen: eenvoudige klachten die onmiddellijk oplosbaar zijn en die geen structurele problemen inhouden. Zij kennen een snelle opvolging en oplossing door de direct betrokken medewerkers en dienst. Een melding kan vaak ad hoc opgelost worden door de persoon die deze melding ontvangt.

Meldingen die vanuit het informele circuit herhaaldelijk gedaan worden krijgen hierdoor een structureel karakter. Voor deze problemen wordt eveneens een analyse gemaakt. Hierna volgt dezelfde opvolging als voor formele klachten.

#### **4.8.3. Werkwijze**

##### **4.8.3.1. Melding**

- De indiener uit een melding.
- Oplossen of doorverwijzen: de medewerker die de melding ontvangt kan de melding eenvoudig oplossen indien hij/zij bevoegd is. Zo niet zorgt de medewerker voor de doorverwijzing naar het diensthoofd.
- Feedback geven aan de indiener van de melding, indien dit zinvol is.
- Oplossing uitvoeren
- Indien de indiener van de melding niet tevreden is, naar hoger niveau stappen (zie procedure formele klacht).
- Meldingen die vanuit het informele circuit herhaaldelijk gedaan worden krijgen hierdoor een structureel karakter en worden behandeld als formele klacht. Meldingen met een ernstig karakter worden eveneens behandeld als formele klacht.

##### **4.8.3.4. Formele klacht**

- De indiener uit een schriftelijke klacht.
- De schriftelijke klacht wordt gedateerd.
- Het diensthoofd neemt de behandeling van de klacht in handen.
- Er wordt een onderzoek gevoerd en een dossier aangemaakt. Er volgt een bespreking met de directeur mens.
- Het diensthoofd communiceert schriftelijk binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de klacht over de voorgestelde oplossing. Indien de oplossing niet binnen de 10 werkdagen kan voorgesteld worden, meldt het diensthoofd de te verwachte termijn.

##### **4.8.3.5. Registratie**

- Het dossier wordt vervolledigd voor de jaarlijkse klachtenregistratie in het kwaliteitsjaarverslag.