

Klachtenprocedure

1. Een klacht kan enkel ingediend worden per aangetekend schrijven naar het adres “Steenvoordelaan 56 – 9050 Gentbrugge” of via het meldingsformulier van onze website.
2. Wat is het verschil tussen een klacht en een melding?
Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een dienstverlening of een persoon. Je voelt je bijvoorbeeld onheus behandeld door onze dienstverlening of door een medewerker, de zaken lopen anders dan verwacht.

Bijvoorbeeld: een uitspraak van een personeelslid, een extreme vertraging in schema, een onheuse behandeling. Een klacht kan niet over beleidsbeslissingen ingediend worden.

Een melding gaat op zich over tekortkomingen in het beleid of de regelgeving. Op zich hoeft er geen conflict voor te doen om toch een melding te maken.

Hierin zal de melder een feedback ontvangen binnen een redelijke termijn.

3. Een klacht bevat minstens volgende inhoud:
 - a. Gegevens van de klager
 - b. Locatie, datum en uur van de interventie waarover de klacht gaat
 - c. Gedetailleerde beschrijving van de situatie en duidelijke omschrijving van de klacht
 - d. Duidelijke vermelding over welk personeelslid te klacht gaat. Dit kan door de functie te omschrijven tijdens de interventie, door een persoonsbeschrijving.
 - e. Indien er schade is, dient deze duidelijk aangetoond te worden. Bij voorkeur wordt eveneens in een inschatting voor de herstelling bijgevoegd. (Dit versnelt de verwerking door de verzekeringsinstelling)
4. De klacht wordt ontvangen door de klachtbeheerder. Deze beslist binnen een periode van 14 dagen of de klacht ontvankelijk is. Indien deze niet ontvankelijk is, wordt dit gemotiveerd aan de klager gemeld.

Een klacht is niet ontvankelijk in volgende gevallen:

- De klacht is onredelijk (de feiten zijn absoluut miniem, te verwaarlozen)
- De feiten zijn langer dan 6 maanden geleden
- De klacht is anoniem
- De klager is geen rechtstreeks betrokken partij binnen de interventie
- De klacht gaat over een andere dienst, een ziekenhuis of derden niet verbonden aan onze dienst
- Er werd al eerder klacht ingediend over het feit

5. De klacht wordt opgenomen in een register en 2 jaar bijgehouden. Het register is raadpleegbaar voor het bestuur van de onderneming. De gegevens van de klager worden eveneens bijgehouden en gedeeld voor zover het nodig is om de klacht correct te behandelen.
6. De klachtenbehandelaar verzamelt alle informatie van de klager, de betrokken partijen en gaat op zoek naar feedback bij de bevoegde verantwoordelijke. De klacht zal beoordeeld worden en er zal een voorstel tot oplossing geformuleerd worden.
7. Zo nodig zal de klacht overgemaakt worden aan externe bevoegde diensten.
8. Binnen 60 dagen zal de klager een schriftelijk antwoord ontvangen van onze dienst.