

Huishoudelijk Reglement Ombudsdienst



Huishoudelijk Reglement

Inleiding

Dagelijks zetten onze medewerkers zich met toewijding in om hoogwaardige zorg en ondersteuning te bieden. Desondanks begrijpen we dat het soms niet verloopt zoals u had verwacht. In dit document wordt beschreven welke stappen u kunt nemen om uw ontevredenheid kenbaar te maken.

Definitie en aard van klachten binnen i-mens

Een klacht bij i-mens is een uiting van ontevredenheid. Dit kan gaan over verschillende aspecten van onze organisatie, zoals:

- Zorg- of dienstverlening
- Opleidingstrajecten
- Personeelsleden
- Zorg- of dienstverlening van onze partners
- Maatschappelijke thema's, zoals verkeersinbreuken of onrespectvol gedrag op sociale media...

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden geuit en moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De melder moet zich bekendmaken, aangezien anonieme klachten niet in behandeling worden genomen. In specifieke gevallen kunnen anonieme klachten als signalen worden beschouwd en doorgegeven worden aan de betrokken partij(en) en/of verantwoordelijke(n), met als doel op een constructieve wijze bij te dragen aan de verbetering van zorg- en dienstverleningskwaliteit.
- De melder dient duidelijk aan te geven dat de boodschap als een klacht moet worden beschouwd. Als dit niet expliciet wordt vermeld, kan de ontvanger op basis van toon, inhoud, ernst, frequentie, enzovoort de boodschap interpreteren als een klacht.
- De melder moet een persoonlijk belang hebben en/of schade of nadeel hebben ondervonden.
- De klacht heeft betrekking op feiten die niet ouder zijn dan één jaar. We moedigen tijdige reacties aan om een grondig onderzoek mogelijk te maken. Een ontvankelijke klacht heeft betrekking op i-mens zelf.

Bereikbaarheid

De ombudsdienst van i-mens is op verschillende manieren bereikbaar:

- U kan via de website (www.i-mens.be) het contactformulier van de ombudsdienst invullen.
- U kan een e-mail sturen naar ombudsdienst@i-mens.be of een brief te richten aan i-mens vzw ter attentie van de ombudsdienst, Tramstraat 61, 9052 Gent.
- U kan telefonisch een klacht melden via het nummer 078/15.25.35. Deze lijn is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar. Een medewerker van het service center van i-mens zal uw oproep beantwoorden en uw contactgegevens doorgeven aan de ombudsdienst, die tijdens de kantooruren contact met u zal opnemen.

Team ombudsdienst

Bij i-mens bestaat de ombudsdienst uit:

- 1 vaste ombudsmedewerker
- 1 back-up medewerker



De ombudsmedewerker die de klachten behandelt, mag niet betrokken zijn (geweest) bij de feiten of de personen waarop de klacht betrekking heeft. Hij/zij is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en objectiviteit in acht te nemen.

Wanneer iemand zich tot de ombudsdienst richt, doet de ombudsmedewerker er alles aan om tot een aanvaardbaar antwoord te komen voor beide partijen. Het is echter belangrijk om te benadrukken dat dit een inspanningsverbintenis is en geen resultaatsverbintenis. De ombudsmedewerker kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing

Positie van de ombudsdienst

De ombudsdienst neemt een autonome en onafhankelijke positie in. Om deze autonome en onafhankelijke positie te waarborgen, valt de ombudsdienst binnen het kwaliteitsteam van i-mens.

Hierbij enkele punten die de positie van de ombudsdienst versterken:

- **Onafhankelijkheid:** de ombudsdienst werkt onafhankelijk en kan zijn taken zonder belemmeringen uitvoeren. De ombudsdienst heeft de vrijheid om contact op te nemen met alle betrokken partijen bij een klacht, zonder dat dit tot sancties kan leiden.
- **Neutrale aanpak:** de ombudsdienst bekijkt klachten neutraal en betreft de verschillende partijen. Hierbij wordt gestreefd naar het herstel van vertrouwen tussen i-mens en de melder van de klacht.

Door deze maatregelen kan de ombudsdienst zijn taken uitvoeren in een autonome en onafhankelijke positie, wat bijdraagt aan een effectieve en eerlijke behandeling van klachten.

Werking van de ombudsdienst

Een klacht wordt zo snel mogelijk doorverwezen naar de direct betrokkene, ook wel de 'eerste lijn' genoemd. De direct betrokkene (en/of de leidinggevende) probeert bij voorkeur samen met de melder tot een oplossing te komen. Al onze medewerkers staan open voor klachten, problemen of bezorgdheden en beschikken over voldoende vaardigheden om hier op een klantgerichte en professionele manier mee om te gaan. Bovendien zien zij een klacht als een kans om de organisatie te verbeteren.

Indien de direct betrokkene (en/of de leidinggevende) niet in staat is om de klacht op te lossen of als de melder niet tevreden is met de afhandeling, kan de direct betrokkene, (en/of de leidinggevende) en/of de melder contact opnemen met de ombudsdienst. De melder kan ook rechtstreeks contact opnemen met de ombudsdienst als hij/zij dit wenst.

De ombudsdienst vervult hoofdzakelijk een tweedelijnsfunctie.

Informereren en adviseren:

- Verstrekken van informatie over de organisatie, werking en procedureregels van de ombudsdienst.
- Informeren en/of doorverwijzen van klanten en patiënten bij vragen of klachten over hun rechten, waaronder de regelgeving rond inzage in en afschrift van hun dossier.
- Inlichten van de klant of patiënt of diens vertegenwoordiger over de (externe) mogelijkheden voor verdere afhandeling van de klacht als er geen bevredigende oplossing of consensus is bereikt.
- Klanten of patiënten adviseren over hoe ze met bepaalde situaties kunnen omgaan en hen aanmoedigen om zelf een gesprek aan te gaan met de direct betrokkene of zijn/haar leidinggevende.
- Medewerkers adviseren en ondersteunen bij diverse vragen.



Formuleren en signaleren van aanbevelingen:

- Op basis van de inhoud van de klachten, aanbevelingen formuleren om herhaling van tekortkomingen die tot een klacht hebben geleid, te voorkomen. Deze aanbevelingen dienen ook als signaal voor kwaliteitsverbetering.

Registreren:

- Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister. De volgende gegevens worden geregistreerd: identiteit van de melder en eventuele vertrouwenspersoon, datum van ontvangst van de klacht, aard en inhoud van de klacht, datum van afhandeling en resultaat van de afhandeling.
- De persoonsgegevens die de ombudsdienst verzamelt in het kader van het onderzoek van een klacht, worden gedurende een periode van 5 jaar bewaard vanaf het moment van indiening en/of doorverwijzing van de klacht. Het doel van deze gegevensverwerking is uitsluitend om de klacht adequaat af te handelen, en ze worden niet voor andere doeleinden gebruikt.

Opmaken van de kwartaalrapportage:

- De ombudsdienst stelt een geanonimiseerd kwartaalrapport op met een overzicht van het aantal klachten, de aard en de evolutie ervan. Het rapport wordt voorgelegd aan het directiecomité en de ondernemingsraad en gepubliceerd op het intranet.

Het laatste kwartaalrapport bevat ook aanbevelingen voor kwaliteitsverbetering. Het omvat tevens de moeilijkheden waarmee de ombudsdienst geconfronteerd wordt, samen met eventuele aanbevelingen om deze op te lossen.

Klachtenprocedure - flowchart



Procedure bij klachten over de ombudsdienst

Indien de melder van mening is dat de ombudsdienst de klacht onvoldoende of niet correct heeft behandeld, kan hij zich wenden tot:

Departement Zorg - Algemeen

Adres: Koning Albert II-laan 35 bus 30, 1030 Brussel

E-mail:

Telefoonnummer: 02/553.35.00

<https://zorg-en-gezondheid.be/form/een-klacht-over-een-voorziening>

Opgroeien - Kind en Gezin

Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

E-mail: klachtendienst@kindengezin.be

Telefoonnummer: 02/533.14.14

Departement Zorg - Woonzorglijn

Koning Albert II laan 35 bus 33, 1030 Schaarbeek, België

E-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

Telefoonnummer: 02/553 75 00

[E-mailwoonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be)

Federale ombudsdienst Rechten van de patiënt

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu

DG Gezondheidszorg

Federale ombudsdienst Rechten van de patiënt

Galileelaan 5/2

1210 Brussel

Nederlandstalige federale ombudspersoon

Tel.: 02/524.85.20

Fax: 02/524.85.38

E-mail: bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be

Franstalige federale ombudspersoon

Tel: 02/524.85.21

Fax: 02/524.85.38

E-mail: mediation-droitsdupatient@health.fgov.be

Slotbepaling

Het huishoudelijk reglement werd goedgekeurd door het Directiecomité van 24/11/2023 en treedt onmiddellijk in werking. Het huishoudelijk reglement is raadpleegbaar via de website van i-mens en kan, indien gewenst, in gedrukte vorm worden verkregen.

