



Klachtenbehandeling Woonzorgcentra

1. We luisteren naar de klacht en pakken het aan

- Motena gaat constructief om met klachten, meldingen en suggesties van onze klanten. Het opzetten van een systeem waarbij klanten problemen kunnen melden en klachten kunnen formuleren zet aan om verbetervoorstellen te formuleren en uit te voeren.
- Klachten en meldingen worden vooral oplossingsgericht behandeld. Elk woonzorgcentrum heeft een meldingssysteem waardoor elke klacht, melding en suggestie van klanten en families op een uniforme manier geregistreerd, onderzocht en opgevolgd wordt. Hierdoor wordt aan de hand van maatregelen passend gereageerd om de situatie te herstellen of te verbeteren en gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden.
- We behandelen de klachten vertrouwelijk.

2. Hoe kan de klant een klacht indienen?

- Het indienen van een melding door een klant kan gebeuren op verschillende manieren:
 - ✓ **Bij het woonzorgcentrum zelf:**
 - Mondeling: telefonisch of persoonlijk bij een medewerker van het woonzorgcentrum
 - Schriftelijk: versturen van een brief naar het woonzorgcentrum
 - Mailen kan naar:
 - info@wzcdewaterdam.be
 - info@wzcsinthenricus.be
 - info@wzcterberken.be
 - info@wzdezilverberg.be
 - Op de website van onze woonzorgcentra staan de contactgegevens en daar vind je ook een [contactformulier](#) o.a. voor het indienen van een klacht, suggestie of opmerking.
 - ✓ **Bij de ombudsdienst van Motena:**
 - Voor centrale klachten bij Motena of klachten waar je met de betrokken dienst niet uit geraakt verloopt dit via ombudsdienst@motena.be; gekoppeld aan het formulier op de website www.motena.be.
 - Schriftelijk uitdrukken van de melding en deze deponeren in de postbus of afgeven aan een medewerker van Motena: Gasthuisstraat 10 te 8800 Roeselare.
- Er zijn weinig vormvereisten om de drempel tot het indienen van een melding zo laag mogelijk te houden.
- Om een correcte opvolging van de klacht te verzekeren, moedigen we klanten evenwel steeds aan om **geen anonieme klachten** in te dienen.
- De communicatie over klacht/melding/suggestie gebeurt zo veel als mogelijk met de klant of melder zelf.





3. Hoe gaat het verder?

- Elke klacht wordt geregistreerd en opgevolgd:
 - Voor elke klacht wordt een coördinator aangeduid.
 - De coördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.
 - De melder krijgt bericht dat de klacht werd ontvangen.
 - Er wordt verdere info verzameld en gezocht naar een oplossing.
 - Binnen de 30 dagen mag je een antwoord op je vraag verwachten of een toelichting waarom we je nog geen antwoord kunnen bezorgen.
- In de woonzorgcentra zijn volgende personen aangeduid als klachtenbehandelaar:

WZC De Waterdam	Maatschappelijk werker: Hilde Vergote	Directeur bewonerszorg: Jos Coppé
WZC Ter Berken	Maatschappelijk werker: Emilie Pauwels	Directeur Ter Berken: Ann Catteeuw
WZC Sint-Henricus	Maatschappelijk werker: Ine Bostoën	Directeur bewonerszorg: Veronique Bostyn
WZC De Zilverberg	Maatschappelijk werker: Laure Misseeuw	Directeur bewonerszorg: Anouk Callebert

- Periodiek worden alle klachten per dienst en over Motena heen ook geanalyseerd om na te gaan welke acties we kunnen ondernemen om onze dienstverlening te verbeteren en dergelijke klachten in de toekomst te vermijden.

4. Nog steeds ontevreden?

Dan kan de klant ook een klacht indienen bij het Departement Zorg van de Vlaamse Overheid via woonzorglijn@vlaanderen.be.

