

# FICHE: Klachtenprocedure

## Reglement klachtenbehandeling

*Met betrekking tot de organisatie, inrichting en uitvoering van vaccinaties in de vaccinatiecentra binnen ELZ Kempenland.*

### 1. Voorwerp en doelstelling

1.1. Dit reglement regelt de behandeling van klachten over de organisatie en werking van de vaccinaties in de vaccinatiecentra binnen de ELZ Kempenland

Het doel van de klachtenprocedure is om klachten op een klantvriendelijke manier te behandelen en een omgeving te creëren waarin burgers, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers zich vrij voelen om klachten te uiten. Klachten worden in ELZ Kempenland beschouwd als signalen om de kwaliteit te verbeteren.

1.2. De betrokken partijen (de lokale besturen van de gemeenten Turnhout, Oud-Turnhout, Vosselaar, Beerse, Arendonk, Merksplas, Rijkevorsel, Hoogstraten, Baarle-Hertog en Ravels; en ELZ Kempenland) engageren zich om de burgers een doeltreffende klachtenbehandeling te bieden met het oog op een veilige, kwaliteitsvolle en klantvriendelijke dienstverlening tijdens de COVID-19 vaccinatiecampagne.

1.3. Als essentieel onderdeel in de ontwikkeling van deze klantvriendelijke dienstverlening wordt deze helder, transparant en eenvoudig systeem van klachtenbehandeling opgesteld en ingevoerd. Dit systeem van klachtenbehandeling houdt meerwaarde in zowel voor de gevaccineerden en hun begeleiders, maar ook voor de medewerkers (professionelen en vrijwilligers) als de inrichtende organisaties. De betrokken organisaties krijgen op deze manier de kans om eventuele punten in het vaccinatieproces te verbeteren, recht te zetten of werkwijzen te verduidelijken, om zo de relatie met en het vertrouwen van de klant (de inwoners van de gemeenten) waar te maken. Voor deze burgers (= klant) en medewerkers is een systeem van klachtenbehandeling een meerwaarde. Zij weten dat ze met problemen terecht kan bij een luisterend oor en een bijdrage kunnen leveren om het vertrouwen te herstellen en de situatie niet te laten escaleren. Via het systeem van klachtenbehandeling en registratie willen de betrokken organiserende partijen (lokale besturen en ELZ Kempenland) een basis leggen voor een continue kwaliteitsverbetering.



## 2. Klachten: definitie en toepassingsgebied

2.1. Onder klacht wordt verstaan: een herkenbare uiting van ongenoegen of ontevredenheid over een al dan niet verrichte handeling of prestatie.

2.2. Een klacht kan worden ingediend door iedereen die gevaccineerd wordt of meehelpt (als professionele medewerker of vrijwilliger) de vaccinaties te realiseren of een gevaccineerde begeleidt/ondersteunt. De klachtenregeling is zo toegankelijk mogelijk voor iedereen die hier een beroep op wil doen.

2.3. Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het afwijken van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijze
- het niet (of niet tijdig) uitvoeren van een handeling of prestatie. Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op een behandelwijze, een termijn of een beslissing
- het afwijken van de toegankelijkheid en/of aanwezigheid van een drempel waardoor een veilige, kwaliteitsvolle of klantvriendelijke afhandeling van de vaccinatie in gevaar komt

2.4. Worden niet als klacht beschouwd:

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren, petitie, e.d.
- beleidsvragen en klachten over de regelgeving

2.5. Volgende klachten worden niet behandeld:

- anonieme klachten of klachten waarbij de klager geen rechtstreeks of persoonlijk belang kan aantonen
- vage klachten waarbij niet duidelijk is tegen welke feiten, handelingen of verrichtingen de klacht gericht is
- klachten over gebeurtenissen of voorvallen die niets met de vaccinaties in de 2 voorziene vaccinatiecentra te maken hebben
- identieke klachten (door eenzelfde klager) die reeds eerder werden behandeld (en waar geen nieuwe elementen aan werden toegevoegd)
- klachten waarbij of waarbij de inrichtende organisaties (Lokale Besturen, en ELZKempfenland) geen betrokken partij zijn
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke of administratieve procedure. In voorkomend geval wordt het onderzoek naar en de behandeling van de klacht opgeschort
- klachten waarvoor de wetgever voorziet in een andere specifieke procedure
- wanneer misbruik of oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van het recht om klachten in te dienen, of wanneer de klacht manifest ongegrond is.



### 3. Klachtenregister en klachtencoördinator

3.1. Alle klachten worden geregistreerd in een centraal register. Dit gebeurt door de klachtencoördinator van ELZ Kempenland.

3.2. Het klachtenregister bevat alle relevante gegevens van elke ingediende klacht, en van de verschillende stappen van de behandeling, zoals onder meer:

- de datum van de ontvangst en de registratie van de klacht
- de identiteit en de contactgegevens van de klager
- de aard van de klacht, een korte omschrijving en situering van de aangeklaagde feiten
- de betrokken dienst/stap binnen het vaccinatieproces waarover de klacht gaat
- de wijze waarop de klacht werd ingediend
- de al of niet ontvankelijkheid van de klacht
- de klachtenbehandelaar en/of betrokken diensten bij de afhandeling van de klacht • het resultaat van het onderzoek
- de voorgestelde oplossing en/of de genomen maatregelen • de datum van het antwoord
- de eventuele reactie van de klager

3.3. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van de klacht verloopt in overeenstemming met de vastgelegde procedure en met inachtneming van de vastgelegde principes. De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. De klachtencoördinator bespreekt eventueel de klacht met de betrokken dienst of verantwoordelijke van de processtap waarover de klacht handelt. De klachtencoördinator staat in voor de communicatie met de klager.

### 4. Klachtenbehandeling

4.1. De klachtencoördinator schrijft elke klacht in het centraal register. Elke klacht krijgt hierbij een unieke identificatienummer, welke in het vervolg van de procedure steeds en "alleen" gebruikt wordt. Hierdoor wordt de klacht op een "anonieme" wijze verder in het klachtenbehandelingstraject afgehandeld.

4.2. De klacht wordt door de klachtencoördinator onderzocht en start een feitenonderzoek op. Indien nodig doet de klachtencoördinator hiervoor beroep op de verantwoordelijke van de desbetreffende dienst of verantwoordelijke van de desbetreffende processtap. Indien deze verantwoordelijke zelf betrokken is bij de klacht, dan treedt de rechtstreekse leidinggevende op als behandelaar.



## 5. Procedure

5.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Bij voorkeur gebeurt het indienen rechtstreeks via het voorziene webformulier, te vinden op de website van ELZKempenland.be . Het indienen van een klacht per brief wordt ook toegestaan. Mondelinge en telefonische klachten worden niet aanvaard.

5.2. Op uitdrukkelijke vraag van de klager kan een klacht worden neergelegd middels een mondelinge verklaring afgelegd ten overstaan van de klachtencoördinator, die schriftelijk wordt vastgelegd en door de klager wordt ondertekend. Deze mogelijkheid is enkel voorzien als hulpmiddel voor mensen die niet of moeilijk kunnen lezen of schrijven, of die moeite hebben om zich schriftelijk te uiten.

5.3. Na de registratie van de klacht via het “webformulier” ontvangt de indiener onmiddellijk na verzending een bericht of de klacht goed werd geregistreerd. Indien de klacht per brief wordt ingediend is er geen bevestiging van het ontvangst voorzien.

5.4. Zo spoedig mogelijk en ten laatste binnen de 45 dagen na het ontvangen van de klacht dient de klacht te zijn afgehandeld. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Deze kennisgeving dient de reden te bevatten waarom een afhandeling binnen de vooropgestelde termijn niet mogelijk is. Tezelfdertijd dient een redelijke termijn te worden voorgesteld waarbinnen de afhandeling wel mogelijk moet zijn.

5.5. Na de afhandeling (zo spoedig mogelijk en ten laatste binnen de 45 dagen na het ontvangen van de klacht) wordt de klager schriftelijk op de hoogte gebracht van het resultaat van het onderzoek en van een eventueel voorstel tot oplossing of remediëring. Indien de klacht niet (of slechts gedeeltelijk) gegrond blijkt, dan wordt de reden hiervan duidelijk vermeld in het antwoord.

5.6. De klachtencoördinator en de betrokken personen/diensten bij deze klachtenbehandeling oefenen hun opdracht in volle onafhankelijkheid uit. Zij kunnen zich desgevallend laten bijstaan door deskundigen.

5.7. Bij de behandeling van de klachten dienen de klachtencoördinator en de betrokken personen/diensten bij deze klachtenbehandeling zich te richten naar de algemene beginselen van continue kwaliteitsverbetering en goed beheer. Voorts dient bij de behandeling van de klacht ook de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het beroepsgeheim en de discretieplicht (GDPR wetgeving) in acht te worden genomen.



## 6. Rapportering

6.1. Op geregelde tijdstippen, minstens maandelijks, rapporteert de klachtencoördinator aan de stuurgroep Vaccinatie. Indien nodig escaleert de klachtencoördinator de klacht aan de Stafmedewerker/Programma manager vaccinatie.

6.2. In het verslag dient aandacht te worden besteed aan terugkerende klachten en algemene tendensen, en dienen voorstellen en aanbevelingen te worden geformuleerd zowel ter vermindering van het aantal klachten als ter verbetering van de werking van de vaccinatiecentra en de hieraan verbonden dienstverlening (en dit om een herhaling te voorkomen van de feiten die aanleiding hebben gegeven tot terechte klachten).

