

## 11. Klachtenprocedure

Bij vragen, opmerkingen of suggesties mogen de gasten alle medewerkers aanspreken. Er zal ten aller tijde rekening gehouden worden met deze opmerkingen. Deze informatie vinden de gasten en hun mantelzorgers terug op de interne afsprakennota. Indien mogelijk kunnen er aanpassingen gedaan worden, dit minimum na overleg met een medecollega.

De verschillende vragen en opmerkingen of suggesties worden gebundeld en op ons maandelijks overleg van De Kade gebracht zodat de andere collega's en de leidinggevenden mee op de hoogte zijn.

De klachten, opmerkingen of suggesties worden bijgehouden en gerapporteerd tijdens ons maandelijks overleg. We zullen deze klacht omvormen tot een kwaliteitsnorm. Deze norm vormen we om tot een vraag in het document kwaliteitsvragen, waar we maandelijks medewerkers, vrijwilligers, gasten en mantelzorgers bevragen. Zo willen we aan dat we aan kwaliteitsborging doen.

We staan garant dat de ingediende klacht uiterlijk binnen de maand wordt behandeld. In principe zal de persoon die de klacht heeft ingediend kort na dat maandelijks overleg feedback krijgen. In het geval er eerst nog bijkomend overleg of onderzoek zou nodig zijn, rekenen we op maximum vier extra weken extra tijd.

Maar het spreekt voor zich dat die feedback of de remediëring van de klacht zo snel mogelijk gebeurt. Met andere woorden, als de klacht niet kan of hoeft te wachten op het maandelijks overleg zal de klacht uiteraard sneller worden aangepakt en opgelost. Dat gebeurt in nauw overleg met diegene die de klacht heeft geformuleerd.

Onze gasten en hun mantelzorgers kunnen:

- Onze leidinggevende Dries Messeyne spreken. Hij komt op geregelde tijdstippen binnen in De Kade. Het is altijd mogelijkheid en openheid om in gesprek te gaan over mogelijke opmerkingen.
- Klachten, vragen, opmerkingen of suggesties doorsturen via mail [info@dagcentrumdekade.be](mailto:info@dagcentrumdekade.be)
- Een schriftelijk briefje deponeren in onze ideeënbuis die aanwezig is op De Kade.
- Bij klachten zich wenden tot de Ombudsdienst van AZ Delta via volgende contactgegevens:  
Telefoonnummer 051 23 62 46 of via e-mail [ombudsdienst@azdelta.be](mailto:ombudsdienst@azdelta.be) De Ombudsdienst is telefonisch bereikbaar van 9 uur tot 16 uur. Tijdens een persoonlijk gesprek of bij afwezigheid staat de voicemail op.