

Klachtenbemiddeling en -afhandeling

Aanhoren

Informereren

Overleggen

Klachtbehandeling

Doorverwijzen - Registreren

Patient, familie,  
vertrouwenspersoon  
rechtstreeks  
betrokkene

Vraag of klacht  
(mondeling of  
schriftelijk)

Beluister de klacht /  
neem ernstig in alle  
situaties

Geef desgewenst een  
schriftelijke  
ontvangsmelding

Informeert over de taak  
van de ombudspersoon  
en de  
mogelijkheden/rechten

Overleg over strategie  
om onvrede weg te  
nemen

Behandel, indien  
mogelijk samen met  
patiënt, op een zo laag  
mogelijk echelon

Handel af binnen een  
redelijke termijn

Indien geen oplossing :  
informeer patiënt over  
verdere mogelijkheden  
+ verwijst eventueel  
door

Registreer de klacht

Anonimiseer in functie  
van het jaarverslag

Mits toestemming  
aanmelder is  
overleg tussen  
interne en  
externe  
ombudspersoon  
mogelijk

Op een hoger  
echelon : enkel  
indien nodig en  
mits  
toestemming  
patiënt

1. Luisteren
2. Informeren
3. Coachen
4. Bemiddelen

Ombudspersoon

Ombudsdienst :  
visietekst

Ombudsdienst :  
gedragscode

Ombudsdienst :  
huishoudelijk  
reglement

Ombudsdienst :  
bereikbaarheid

Identiteit  
patiënt/vertrouwenspersoon  
Datum ontvangst  
Aard/inhoud van de klacht  
Datum afhandeling,  
Resultaat