Vlaanderen
is zorgzaam en
gezond samenleven

WAT GEBEURT ER MET MIJN KLACHT OVER EEN VOORZIENING?

DE ROL VAN ZORGINSPECTIE EN UW RECHTEN

U diende een klacht in. Zorginspectie zal in de voorziening een inspectie uitvoeren. De verschillende stappen worden hieronder kort besproken.

STAP 1 | Ontvangst van de klacht

U diende een klacht in bij een klachtendienst van de Vlaamse overheid. Deze klachtendienst bezorgde uw klacht aan Zorginspectie en vroeg om een inspectie uit te voeren.

STAP 2 | Contact met de inspecteur

De inspecteur neemt met u contact op om de inhoud van uw klacht te bespreken.

Hij licht u in over de mogelijkheden en beperkingen van het inspectiebezoek zodat u weet wat u wel of niet kan verwachten van de inspectie. Daarnaast gaat de inspecteur bij u na of hij alle informatie heeft.

STAP 3 | Het inspectiebezoek

Tijdens het inspectiebezoek focust de inspecteur zich op de kwaliteit van de zorg op basis van regelgeving, aanvullende richtlijnen of plaatselijke afspraken en overeenkomsten.

De inspecteur gaat in gesprek met medewerkers, kijkt ter plaatse in dossiers, personeelslijsten, ruimtes die gebruikt worden voor de zorg ...

Zo onderzoekt de inspecteur of er structurele problemen zijn en of uw klacht hiermee kan onderbouwd worden.

Soms ishet moeilijk of zelfs niet mogelijk om bepaalde elementen uit uw klacht (nog) te controleren.

De voorziening is in principe vooraf niet op de hoogte van het inspectiebezoek.

- Voordeel: hierdoor krijgen we een maximaal zicht op de realiteit van de dagelijkse werking.
- Nadeel: sommige sleutelfiguren zijn die dag niet aanwezig. Dat kan een invloed hebben op de resultaten van de inspectie.

Ook u weet niet wanneer het inspectiebezoek gepland is.

STAP 4 | Het ontwerpverslag

De inspecteur noteert zijn bevindingen in een ontwerpverslag binnen de 30 kalenderdagen na het inspectiebezoek. Als het nodig is, kan de inspecteur deze termijn één keer met 30 dagen verlengen.

STAP 5 | Reactiemogelijkheid op het ontwerpverslag

Er zijn voor u als indiener van de klacht twee situaties mogelijk:

1. U wil anoniem blijven voor de voorziening: Zorginspectie onderzoekt uw klacht, maar kan u niet laten reageren op het ontwerpverslag. U ontvangt wel het definitieve verslag.
2. U wil niet anoniem blijven voor de voorziening: u kunt reageren op het ontwerpverslag met de bevindingen en u ontvangt het definitieve inspectieverslag.

De voorziening zal in beide gevallen het ontwerpverslag ontvangen. U hebt net zoals de voorziening 14 kalenderdagen om schriftelijk te reageren op het ontwerpverslag. U kunt uitstel van reactie vragen (gemotiveerd) met maximaal 14 kalenderdagen.

De reactiemogelijkheid dient om eventuele fouten of onduidelijkheden recht te zetten. U hoeft niet te reageren als u van mening bent dat bepaalde zaken niet aangetoond of onderzocht werden.
Dit is meestal te wijten aan de eerder aangehaalde beperkingen van een inspectiebezoek.

STAP 6 | Opmaak van het definitieve verslag

Er zijn verschillende mogelijkheden.

- Als u of de voorziening geen opmerkingen hebben op het ontwerpverslag, dan wordt het verslag niet meer aangepast en krijgt u een e-mail met het definitieve verslag.
- Als u of de voorziening wel opmerkingen maakten op het ontwerpverslag zijn er twee mogelijkheden:
    1. De inspecteur past het inspectieverslag niet aan. Dan krijgen u en de voorziening nog een definitief verslag.
    2. De inspecteur past het inspectieverslag wel aan. Dan krijgen u en de voorziening een aangepast en definitief verslag.

Zorginspectie kan geen rekening houden met reacties die na de wettelijke termijn worden ontvangen.

De inspecteur heeft maximaal 30 kalenderdagen de tijd om de reactie door te nemen en het verslag al dan niet aan te passen. Hij kan deze termijn eenmaal verlengen tot maximaal 60 kalenderdagen. In dat geval krijgt u net als de voorziening een e-mail of brief met informatie over de nieuwe datum waarop het verslag klaar zal zijn.

STAP 7 | Het inspectieverslag is definitief

Zorginspectie bezorgt het definitieve verslag en alle reacties aan de klachtendienst die uw klacht ontving. De klachtendienst krijgt ook de reacties die buiten de voorziene termijn(en) (zie stap 5) bezorgd worden.

Deze klachtendienst (zie stap 1) handelt uw klacht verder af.

MEER INFORMATIE?

Op onze website **www.zorginspectie.be** vindt u meer informatie over Zorginspectie en het verloop van de inspectiebezoeken.

v.u. Karine Moykens, Secretaris-generaal, Departement Zorg, Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel - foto: freepik.com - mei 2024

DEPARTEMENT
ZORG

CONTACT

Departement Zorg
Zorginspectie

contact.zorginspectie@vlaanderen.be
02 553 34 34
www.zorginspectie.be