

KLACHTENPROCEDURE

Iedere klacht wordt binnen LUNA vzw behandeld overeenkomstig de wet 'Rechten van de patiënt'.

WAT IS EEN KLACHT?

Iedere schriftelijke of digitale melding (via het webformulier) van onvrede over de wijze waarop een/meerdere medewerker(s) van een LUNA abortuscentrum zich tegenover de klager heeft gedragen. De klacht ligt buiten de scope van de werking van de centra indien de klacht gericht is tegen de regelgeving en/of de abortuswet zelf.

WAAROM VOLGEN WIJ IEDERE KLACHT OP?

Wij streven de best mogelijke behandeling van ons cliënteel na. Wanneer een cliënt om welke reden dan ook niet tevreden is met de behandeling in het LUNA abortuscentrum dan wil LUNA zo snel en efficiënt mogelijk nagaan waarom en de nodige aanpassingen doorvoeren zodat het voorval in de toekomst kan vermeden worden.

HOE VOLGEN WIJ JE KLACHT OP?

De ontvangen klacht wordt ontvangen en geregistreerd op centraal LUNA-niveau. De LUNA beleidsmedewerker die hiervoor verantwoordelijk is geeft binnen de 2 werkdagen aan de klager kennis van het ontvangen van de klacht. De klacht wordt gecommuniceerd naar het betrokken LUNA abortuscentrum die de klacht verder afhandelt. De centrumverantwoordelijke van het betrokken LUNA abortuscentrum neemt contact binnen de twee weken na het ontvangen van de klacht.

WELKE INFORMATIE HEEFT LUNA NODIG?

Voor een correcte opvolging moet de ondertekende klacht tenminste het volgende bevatten:

1. Naam en (email)adres
2. Geboortedatum klager
3. De verzenddatum
4. Een omschrijving van het voorval (vermeld over welk LUNA abortuscentrum de klacht gaat)

WIE VOLGT DE KLACHT OP?

1. De onafhankelijke beleidsmedewerker van LUNA vzw registreert de klacht en bewaakt de opvolging ervan.
2. De behandelaar van de klacht mag niet rechtstreeks bij het voorval waarop de klacht betrekking heeft betrokken zijn geweest.
3. Het onderzoek ter voorbereiding van de afhandeling van de klacht wordt gevoerd door de centrumverantwoordelijke van het bij de klacht betrokken LUNA abortuscentrum. Als een centrumverantwoordelijke geacht wordt actief betrokken te zijn geweest het voorval, vindt het onderzoek plaats onder verantwoordelijkheid van de centrumverantwoordelijke van een ander LUNA abortuscentrum.

WANNEER WORDT EEN KLACHT NIET OPGEVOLGD?

1. Een klacht hoeft niet op basis van deze procedure opgevolgd te worden als:
 - Een eerdere klacht over hetzelfde voorval al eerder volgens de regeling is behandeld;
 - De klacht een voorval betreft dat langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is.
2. De LUNA beleidsmedewerker die de klacht registreert stelt de klager van het niet in behandeling nemen van de klacht zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, in kennis met vermelding van de reden.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht en de reden daarvoor, vindt registratie plaats in de klachtenregistratie door de LUNA beleidsmedewerker.

HOE LANG KAN EEN KLACHTENPROCEDURE DUREN?

De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst volledig afgehandeld.

WELKE STAPPEN WORDEN ONDERNOMEN?

1. De centrumverantwoordelijke van het bij de klacht betrokken LUNA abortuscentrum stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, net als van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
2. In de afdoeningsbrief wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de FOD [Ombudsdienst](#)
3. De LUNA beleidsmedewerker ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief, en houdt hiervan registratie bij, alsook van de stappen die ondernomen werden in de afwikkeling van de klacht.

WAAROM EEN KLACHTENPROCEDURE?

1. Deze procedure geeft de garantie van een correcte opvolging door LUNA.
2. De klachtenprocedure is gepubliceerd op de website van LUNA.