

WINGG Klachten- en suggestieprocedure

1. Doel

We willen ervoor zorgen dat iedereen (cliënten en hun familie, naastbetrokkenen, collega hulpverleners, partners uit het netwerk...) makkelijk bij ons terecht kan met hun ideeën, suggesties, opmerkingen en klachten over het WINGG zorgaanbod via een duidelijke, eenvoudige klachten- en suggestieprocedure.

We engageren ons om deze suggesties mee te nemen in verder beleid en om samen te zoeken naar een oplossing voor elke klacht.

Met suggesties en/of klachten over een andere dienst, over een WINGG partner kunnen we niet zelf aan de slag. We verwijzen je hiervoor graag door naar die die dienst zelf. Een uitzondering hierop zijn de geconventioneerde psychologen/orthopedagogen. WINGG zal ook hier het aanspreekpunt zijn.

2. Procedure

Suggesties

Wij zijn steeds op zoek naar manieren om ons aanbod te verbeteren. Jouw tips, suggesties, ... zijn steeds welkom.

Dit kan makkelijk via de WINGG website (ZegjeZeg). Je kan hier vrijblijvend je contactgegevens delen. Dat is handig voor ons want dan kunnen we je contacteren als we bijkomende vragen hebben. Maar het hoeft niet en het heeft verder geen enkele invloed op hoe we verder aan de slag gaan met jouw idee.

Alle suggesties worden verzameld en bijgehouden door de kwaliteitscoördinator.

Klachten

Binnen WINGG zetten we ons elke dag in voor de best mogelijke dienstverlening. Maar soms kan er iets fout lopen. Graag gaan we hier in een open dialoog samen rond aan de slag.

Cliënten

Als cliënt kun je op drie manieren je klachten aan ons melden.

Een eerste mogelijkheid is om je klacht rechtstreeks met **de zorgverstreker/ de WINGG-medewerker/ de geconventioneerde psycholoog/orthopedagoog** te bespreken en samen

naar een oplossing te zoeken. Al onze medewerkers staan open voor opmerkingen, suggesties, klachten,... en willen samen met jou zoeken naar de best mogelijke oplossing.

Indien je dit, om wat voor reden dan ook, niet ziet zitten, of indien dit niet het gewenste resultaat oplevert, kan je ook contact opnemen met **de Interne Ombudsdienst**.ⁱ **Dit kan makkelijk via de link ZegjeZeg op onze website.**

De interne ombudsdienst bestaat uit de kwaliteitscoördinator die de suggesties en klachten ontvangt en vervolgens doorspeelt naar de betrokken coördinator die een bemiddelingstraject opstart. Binnen de 10 werkdagen¹ zal de betrokken coördinator contact met je opnemen om jouw vraag/klacht samen te verkennen en start er, indien gewenst, een bemiddelingstraject.

Een derde mogelijkheid is om contact op te nemen met **de externe ombudspersoon**. Dit kan via <https://oogg.be/>

Context en naastbetrokkenen

Wanneer je als context en/of naastbetrokken een klacht hebt, gelden bovenstaande afspraken. Alleen moeten hierbij wel rekening houden met de regelgeving rond beroepsgeheim, wilsbekwaamheid, ouderlijk gezag... (<https://www.compsy.be/nl/wilsbekwaamheid>).

Indien de cliënt wilsbekwaam is, of indien de wilsbekwame cliënt akkoord gaat dat naastbetrokkenen en/of context betrokken worden, dan is er geen verschil met bovenstaande. Context en naastbetrokkenen kunnen hun klachten bij voorkeur rechtstreeks met de hulpverlener bespreken. Indien men dit niet ziet zitten of indien die niet het gewenste resultaat oplevert, kan de klacht via de interne ombudsdienst (bereikbaar via de onze website: ZegjeZeg) of via de externe ombudspersoon behandeld worden.

Indien een wilsbekwame cliënt niet wil dat context en/of naastbetrokkenen deel uitmaken van de behandeling, dan is deze eerste optie niet mogelijk. Je kan dan met je klacht niet rechtstreeks terecht bij de hulpverlener van de cliënt. De twee andere opties blijven wel mogelijk. Je kan je klacht via onze website (ZejeZeg) aan de interne ombudsdienst kwijt. Binnen de 10 werkdagen zal een interne ombudspersoon de context/ naastbetrokkenen met een klacht uitnodigen om de deze te beluisteren en een oplossing te zoeken. Hierbij zal de interne ombudspersoon ook duidelijk uitleggen dat er geen persoonsgebonden informatie kan worden gedeeld.

Ook de context en/ of naastbetrokkenen kunnen er voor kiezen om contact op te nemen met de externe ombudspersoon (<https://oogg.be/>)

¹ Voor vragen, klachten...omtrent de geconventioneerde psycholoog/ orthopedagoog kunnen we deze termijn van 10 werkdagen niet garanderen, maar we proberen die zo kort als mogelijk te houden.

Collega hulpverleners

Ook collega's uit het netwerk kunnen met hun klachten bij ons terecht.

In eerste instantie wordt gevraagd om de klacht rechtstreeks met de WINGG-medewerker te bespreken en samen naar een oplossing te zoeken. Alle medewerkers staan open voor opmerkingen, suggesties, klachten,...

Indien men dit niet ziet zitten, of indien dit niet het gewenste resultaat oplevert, kan men ook via de website de klacht doorgeven (Zeje Zeg). Binnen de 10 werkdagen zal de interne ombudspersoon contact met je opnemen en kan er een bemiddelingstraject van start gaan.

Informatie en opvolging

Klachten die rechtstreeks met de hulpverlener besproken en opgelost worden, maken deel uit van de gewone hulpverlening en worden niet formeel geregistreerd. Indien er uit de klacht verbeter suggesties komen, geeft de medewerker dit door aan de kwaliteitscoördinator.

De klachten waarbij de interne of externe ombudspersoon betrokken worden, worden geanonimiseerd bijgehouden door de kwaliteitscoördinator en gebruikt om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren.
