

Hoe we met klachten omgaan en deze behandelen.

Indien u niet tevreden bent over de dienstverlening in De Wissel vzw kan u een klacht indienen. We zullen deze klacht met zorg behandelen. Zorg om wat u bekommert, een kans ook om onze werking te verbeteren. We beschrijven hieronder hoe we dat doen.

Bij voorkeur maakt u uw klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, kan er een formele klacht ingediend worden. U kan een klacht indienen als jongere, ouder, op jongere betrokkene bv. als buur, of in welke hoedanigheid ook. De klacht wordt neergelegd bij de begeleider, bij de afdelingsverantwoordelijken of directeur. Dit kan mondeling of schriftelijk, per brief of per mail. De afdelingsverantwoordelijke en directie worden steeds op de hoogte gebracht en de klacht geregistreerd. Binnen maximaal één week wordt de klachtindiener op de hoogte gebracht dat deze klacht werd ontvangen.

In de Wissel wordt het opvolgen van deze klacht toegewezen aan een klachtbeheerder. Deze maakt zich kenbaar bij de klachtindiener en hij/zij zal de klachtindiener uitnodigen, luisteren en verslag opmaken van dit gesprek en klacht.

Nadien zal de klachtbeheerder alle relevante informatie intern verzamelen, analyseren en het met de betrokken partijen in de Wissel opnemen.

De terugkoppeling hiervan en formulering van voorstellen als antwoord op de klacht aan de klachtindiener gebeuren ook door de klachtenbeheerder, al dan niet met relevante collega's. Een eerste terugkoppeling gebeurt alvast en ten laatste binnen de maand.

Formuleren en opvolgen van mogelijke verbeterpunten voor de werking, die uit deze klacht geleerd worden en algemeen geldend zijn, gebeuren op de beleidsvergadering van de desbetreffende afdeling. Waar afdelingsoverschrijdend, op de beleidsvergadering van de Wissel. Op basis van een verslag van de klachtenbeheerder of in aanwezigheid van hem/haar.

Alvast danken we u de moeite genomen te hebben om op deze manier stil te staan bij onze werking en deze aldus te kunnen verbeteren.

Luc Deneffe
Directeur de Wissel vzw
luc.deneffe@wissel.be

