



Netwerk Geestelijke Gezondheid
Kinderen en jongeren Oost-Vlaanderen

Oude Abdij, Drongonplein 27, 9031 Drongen
www.radar.be
e-mail: netwerkcoördinatie@radar.be

RADAR/2025

Procedure klachten RADAR programma's

Datum opmaakt document	Datum revisie document
Oktober 2025	Januari 2028

1. Doelstelling en situering

RADAR vertrekt vanuit de visie dat elk kind, elke jongere én diens context recht heeft op toegankelijke, betaalbare, betrokken en kwaliteitsvolle zorg op maat. De cliënttevredenheid is hierin een belangrijke indicator. Ondanks alle inspanningen, kan het voorvallen dat verwachtingen niet worden beantwoord en dat er een vraag, een probleem of een klacht ontstaat.

We vinden het belangrijk om vragen, problemen of klachten in dialoog te brengen en ruimte te creëren om feedback over onze begeleiding te uiten. Dit omdat we overtuigd zijn dat we veel kunnen leren uit feedback en het samen zoeken naar oplossingen. Bovendien heeft elke cliënt het recht om klachten neer te leggen wanneer er ontevredenheid is over de begeleiding. Hierbij verwijzen we naar de wet op de patiëntenrechten.

Vragen of problemen van de cliënt kunnen te allen tijde besproken worden en hoeven niet tot een klacht te leiden. Ze worden best behandeld op het niveau waar het probleem of de vraag ontstaat. RADAR stimuleert cliënten om vragen en problemen onmiddellijk bespreekbaar te maken met de betrokken begeleider(s) of de teamverantwoordelijke van het RADAR team.

Wanneer cliënten echter niet tevreden zijn met de oplossing en aanpak van hun vraag of probleem door de betrokken begeleiders of wanneer zij hun ontevredenheid met een onafhankelijk iemand willen bespreken, kunnen zij een klacht of vraag indienen bij de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheid (OOGG). Een opgeleide ombudspersoon van OOGG kan vervolgens luisteren, informeren, signaleren, coachen, bemiddelen en/of doorverwijzen. In functie van een zichtbare en toegankelijke klachtenprocedure zetten we de verschillende mogelijkheden hieronder uiteen.

2. Toepassingsgebied

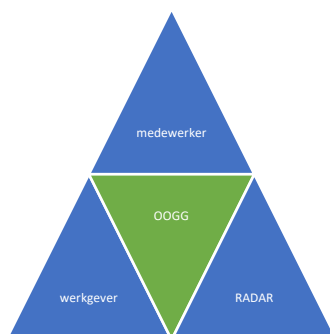
Deze procedure is van toepassing op de behandeling van klachten van cliënten, cliëntsystemen, wettelijke vertegenwoordigers of gemandateerde vertrouwenspersonen over de begeleiding door mobiele teams van RADAR, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch.

3. Enkele termen verduidelijkt

- Cliënt: een natuurlijke persoon die, al dan niet vrijwillig, een beroep doet op begeleiding door mobiele teams van RADAR.
- De indiener: degene die een klacht mondeling of schriftelijk formuleert. Meestal is dit de cliënt, een persoon uit het cliëntstelsel, een wettelijke vertegenwoordiger of gemandateerd vertrouwenspersoon.
- Klacht: Een klacht is een uiting van de ontevredenheid van de indiener over de ervaren begeleiding, hetzij organisatorisch, hetzij inhoudelijk.
- Vertrouwenspersoon van de cliënt: natuurlijke persoon die door de cliënt gemandateerd is om de cliënt bij te staan in alle contacten aangaande de klacht.
- Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheid (OOGG): De onafhankelijke dienst die de klachten binnen RADAR behandelt en afhandelt. De taak bestaat erin de verstoorde relatie tussen de cliënt en de begeleider of (een deelwerking van) RADAR opnieuw te herstellen of tot een voor de cliënt, de begeleider en RADAR aanvaardbare oplossing te komen.

4. Klachtenprocedure in een netwerk

De RADAR teams bestaan uit gedetacheerde medewerkers van verschillende werkgevers. Bij elke werkgever zijn er klachtenprocedures van toepassing die van elkaar verschillen. Omdat elk RADAR team een gezamenlijke opdracht en dus verantwoordelijkheid heeft, heeft RADAR een klachtenprocedure uitgewerkt in samenwerking met OOGG. Met deze procedure willen we waarborgen dat vragen en klachten over de begeleiding van RADAR teams op een onafhankelijke, eenduidige en toegankelijke wijze gehoor krijgen en dat klachten correct worden behandeld en opgevolgd.



In de meeste gevallen kan een klacht afgerond worden op het niveau van de klacht (bv. door bemiddeling tussen indiener en betrokken medewerker). In uitzonderlijke gevallen schat de ombudspersoon in dat klachten gesignaleerd of doorverwezen moeten worden. In dat geval is het van belang dat de klacht gemeld wordt aan RADAR als opdrachtgever, de partnerwerkgever of beide (zie 5. Verloop van de procedure).

Voorbeelden van mogelijke klachten en vragen:

- *Kan ik wisselen van hulpverlener in het kader van recht van de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar?*
- *Mijn traject is stopgezet en ik ben hier niet mee akkoord? Wat kan ik nu ondernemen?*
- *Mijn diagnose is foutief dus ik wens dat deze niet in mijn dossier komt.*
- *De hulpverlener kwam niet opdagen voor een afspraak, ik eis een vergoeding.*
- *Er werd informatie doorgegeven aan personen die eigenlijk geen informatie mochten ontvangen. Wat nu?*
- *De hulpverlener was niet respectvol en is nooit vriendelijk.*

5. Verloop van de procedure

De indiener van de klacht of diegene die de formele klacht ontvangt, bezorgt deze (met toestemming van de indiener) aan de ombudspersoon van OOGG. De ombudspersoon maakt geen deel uit van het netwerk en is dus onafhankelijk. Ze kan rechtstreeks gecontacteerd worden:

*Raïssa Van den Auwelant
raïssa.vandenauwelant@oogg.be
GSM +32 480 64 10 47*

Cliënten kunnen voor klachten ook terecht op een [chatfunctie](#). Deze is elke werkdag geopend van 16.00u tot 18.00u. De chat wordt steeds bemand door een onafhankelijke ombudspersoon die hiervoor opgeleid is.

De onafhankelijke ombudspersoon zal de klacht behandelen volgens een specifiek stappenplan en een welbepaalde visie van OOGG (zie stroomdiagram OOGG p.5 en [huishoudelijk reglement betreffende de ombudsfunctie](#)).

Wanneer de ombudspersoon van OOGG inschat dat een klacht **gesignaleerd** moet worden, betreft de ombudspersoon in alle transparantie de teamcoördinator van de deelwerking* binnen het netwerk. De teamcoördinator zal de klacht en de reeds genomen stappen aanhoren. De teamcoördinator maakt de inschatting of de netwerkcoördinatie en/of de partnerwerkgever ook ingelicht moeten worden. Hierna zal de teamcoördinator, samen met de betrokkenen de behandeling van de klacht door OOGG mee opvolgen.

Indien de indiener van de klacht of de ombudspersoon van mening is dat de klacht langs deze kanalen toch niet tot tevredenheid leidt, kan de ombudspersoon rechtstreeks **doorverwijzen** naar de teamcoördinator van de deelwerking binnen RADAR. De klacht kan telefonisch of via mail worden gemeld bij de teamcoördinator in kwestie. Indien via mail volgt een ontvangstbevestiging met de belofte de klacht te behandelen. De teamcoördinator zal de klacht aanhoren, de betrokkenen contacteren en afspraken maken voor de verdere afhandeling. Hierna zal de teamcoördinator deze afspraken opvolgen. Indien deze weg ook niet tot tevredenheid leidt, zal in afstemming met de ombudspersoon bekeken worden wat de mogelijkheden zijn om verder door te verwijzen.

Indien de ombudspersoon of een andere persoon die de klacht verneemt (teamcoördinator, collega, ...) inschat dat het gaat om (een vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag, dan wordt onmiddellijk na de melding telefonisch contact opgenomen met de netwerkcoördinatie van RADAR. De netwerkcoördinatie van RADAR licht onmiddellijk telefonisch de teamcoördinator en de partnerwerkgever in om verdere stappen te ondernemen.

Teamcoördinatoren RADAR*:

- Voor crisis: coördinator Tine Notredame
- Voor connect: coördinator Fabienne Van den Steen
- Voor liaison: coördinator Emma Danneels
- Voor gedeelde hulp: coördinator Peter De Rybel voor regio Waas en Dender, coördinator Lies Louwagie voor regio Zuid-Oost-Vlaanderen en Debby Van Belle voor regio Gent-Meetjesland
- Algemeen: Netwerkcoördinatie Toon Langeroot, Thomas De Veirman en Joke Vrijders

6. Registratie

Vragen en klachten gemeld bij de onafhankelijke ombudspersoon worden geregistreerd door OGG. De ombudspersoon maakt op basis hiervan een jaarverslag op, inclusief de nodige aanbevelingen en bespreekt dit op jaarbasis met het netwerkcomité.

7. Procedure kenbaar maken

7.1. Procedure kenbaar maken aan RADAR

Aan wie	Door wie	Kanaal	Timing
Coördinatoren	Netwerkcoördinatie	Coördinatiecel	08/05/2025
Partner-werkgevers en netwerkcomité	Netwerkcoördinatie	Online infomoment	27/06/2025
		Netwerkcomité	09/09/2025 (voorleggen ter goedkeuring)
Alle medewerkers	Netwerkcoördinatie	<ul style="list-style-type: none"> • RADAR update • Sharepoint • Onthaalbrochure nieuwe medewerkers 	najaar 2025

7.2. Procedure kenbaar maken aan cliënten

Tijdens het eerste gesprek van een begeleiding door RADAR worden cliënten mondeling op de hoogte gebracht van de klachtenprocedure. De contactgegevens van de ombudspersoon worden opgenomen in het *informed consent* formulier. Er wordt verwezen naar onze [website](#) waar de klachtenprocedure raadpleegbaar is. Op hetzelfde moment ontvangt de cliënt de contactgegevens van de onafhankelijke ombudspersoon van OGG.

Bijkomend wordt de procedure toegelicht in de loop van de begeleiding indien de cliënt, een persoon uit het cliëntensysteem, een wettelijke vertegenwoordiger of gemandateerd vertrouwenspersoon een ontevredenheid uit over de begeleiding door RADAR.

8. Geldigheid procedure

Deze procedure gaat in voege per 01/01/2026 en geldt voor onbepaalde duur. Elke twee jaar wordt de procedure herbekeken door de netwerkcoördinatie van RADAR in overleg met OOGG en de partnerwerkgevers.

9. Verwante documenten en referenties

- informatieaffiche ombudsfunctie
- informatiefolder ombudsfunctie
- wet op de patiëntenrechten
- Website: <https://oogg.be>
 - [Huishoudelijk reglement OOGG](#)
 - [Wat is de ombudsfunctie?](#)
 - [Werkwijze OOGG](#)

10. Stroomdiagrammen

