



Klachtenprocedure

Bent u over iets niet tevreden? Heeft u een suggestie, een opmerking of een klacht?
Wij horen het graag.

Dreumesland 1 & 2 garandeert u dat elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord wordt.

Inhoudsopgave

<u>Doel</u>	1
<u>Definitie, wat is een klacht</u>	1
<u>Werkwijze</u>	2
<u>Algemene behandeling van klachten</u>	2
* Wie kan er een klacht indienen?	
* Waar vindt u de klachtenprocedure?	
* Hoe kan je een klacht indienen?	
* Afhandeling van de klacht:	
• Ontvangen en registreren van de klacht	
• Opvolging van de klacht	
• Onderzoek van de klacht	
<u>Bij wie kan u terecht</u>	3
<u>Evaluatie van de klachtenbehandeling</u>	4
<u>Verwante documenten</u>	4

Doel

Bij Dreumesland 1 & 2 beschouwen we elke suggestie, opmerking en klacht als een leerkans en opportuniteit voor onze werking. Daarom geven we alle betrokkenen van de kinderopvang de kans om hun ontevredenheid te uiten. We willen de klacht steeds efficiënt en effectief afhandelen en willen zorgen voor betrokkenheid en participatie van gezinnen.

Definitie - wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bepaald aspect van de werking. Ze komt tot stand als het overleg tussen de ouder/derde en de opvang de ontevredenheid niet weggenomen heeft. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geformuleerd worden.

Klachten worden in overleg met (brede) stafleden en directie beoordeeld als gegrond of ongegrond. We gaan steeds na in welke mate Dreumesland 1 & 2 als organisatie betrokken en al dan medeverantwoordelijk is voor de klacht. Indien een klacht gegrond is, zal deze efficiënt en effectief opgevolgd worden.

Elke gegronde klacht wordt geregistreerd in een intern klachtenregistratiedocument. Op regelmatige basis wordt er een klachtenanalyse gemaakt op het teamoverleg, dit staat ons toe om conclusies te trekken en om maatregelen te treffen. Ook suggesties en opmerkingen die werden genoteerd maar niet tot officiële klachten kwamen, worden doorgenomen en geëvalueerd om mogelijke tendensen van opmerkingen binnen de werkingen te verbeteren.

Werkwijze

Algemene behandeling van klachten

Wie kan een klacht indienen?

Alle betrokkenen in de opvang kunnen een klacht indienen:

kinderen / gezinnen / medewerkers / buurtbewoners / partnerscholen / partnerorganisaties

...

Waar vindt u de klachtenprocedure?

De klachtenprocedure is terug te vinden op onze website en op vraag op iedere locatie bij de hoofdbegeleider. Hoe kan u een klacht indienen?

We vragen u in eerste instantie om eventuele zaken waar u zich vragen stelt of waarmee u niet akkoord gaat, zo snel mogelijk te bespreken met het opvangteam en/of hoofdbegeleider van uw opvanglocatie. Zij proberen samen met u tot een oplossing te komen. Wanneer uw klacht onbeantwoord blijft, kan u telefonisch of via mail contact opnemen met de leidinggevende van uw werking.

Afhandeling van de klacht

Dreumesland 1 & 2 garandeert u dat elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord wordt. In het kwaliteitshandboek van de kinderdagverblijven, wordt de geldende procedure inzake klachtenbehandeling als volgt beschreven:

Stap 1: ontvangen en registreren van de klacht

Signalen, opmerking en klachten van ouders worden onmiddellijk genoteerd in de SOK map door de begeleiders.

De begeleider probeert in de eerste plaats in mondeling overleg met de ouder een oplossing te zoeken om het ongenoegen weg te nemen.

Indien na mondeling overleg geen oplossing wordt gevonden waar de ouders genoeg mee nemen, meldt de medewerker binnen de week dit bij de hoofdbegeleider.

Het ongenoegen wordt als officiële klacht opgenomen in het intern klachtenregister en wordt zo binnen de week medegedeeld door de hoofdbegeleider of leidinggevende.

Stap 2: onderzoek van de klacht

De klacht wordt zo spoedig mogelijk onderzocht. De verantwoordelijke bevraagt elke betrokken partij.

De verantwoordelijke gaat na of de klacht gegrond, ongegrond of onduidelijk is.

14 dagen na ontvangst van de klacht, brengt de verantwoordelijke u hiervan op de hoogte met de nodige uitleg en geeft ook aan wat de te volgen procedure zal zijn.

De verantwoordelijke brengt de nodige leidinggevendendirectie/partners op de hoogte.

De verantwoordelijke laat u binnen de maand na ontvangst van de klacht weten welke ondernomen acties paats hebben gevonden en/of nodigt u eventueel uit voor een vervolgesprek.

Stap 3 opvolging van de klacht

Tijdens het eerstvolgende teamoverleg wordt de case besproken en wordt er een actieplan opgemaakt of toegelicht ter voorkoming van herhaling van de klacht.

Bij wie kan u terecht?

De betrokkenen zijn vrij te kiezen wie ze aanspreken. We willen u wel vragen om de meest aangewezen persoon te kiezen, afhankelijk van de aard van de klacht.

Waarover gaat de klacht?	Wie spreekt u het beste aan?
Praktische organisatie van de opvang. Welbevinden van het kind.	Een begeleider van de betreffende locatie (persoonlijk ter plaatse)
Functioneren van medewerkers. Welzijn van het kind. Huishoudelijk reglement. Hygiëne / infrastructuur.	Hoofdbegeleider van de betreffende locatie. (persoonlijk ter plaatse, telefonisch of via mail)
Inschrijvingen en facturatie	Administratieve dienst / hoofdbegeleider (Telefonisch of via mail)
Procedures binnen Dreumesland 1 & 2. Algemeen beleid. Functioneren van medewerkers.	Leidinggevende van de betreffende werking (telefonisch of via mail)
Bij het niet leiden tot een akkoord met de leidinggevende.	Marleen Taverniers (via mail of telefonisch)

Alle nodige contactgegevens kan u terugvinden op onze website, navragen bij de hoofdbegeleider, via het algemeen nummer 03/288 60 67 of dreumesland@telenet.be

Wanneer u geen gehoor krijgt via bovenstaande stappen in verband met een klacht betreft het kinderdagverblijf of consultatiebureau, kan u steeds terecht bij de klachtendienst van Kind & Gezin, Opgroeipunt:

Telefonisch 078 170 000 (elke werkdag van 8 tot 20u)
online [het online contactformulier](#)
Schriftelijk Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Elke klachtendienst stelt alles in het werk om de klachtbehandeling op te nemen. Toch kan het zijn dat je niet tevreden bent over de behandeling van je klacht.

Je kan je ontevredenheid meteen aan de betreffende klachtendienst melden of doorgeven aan de Vlaamse Ombudsdienst:

Telefonisch - nummer 1700
E-mail - klachten@vlaamseombudsdienst.be

Evaluatie van de klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure wordt om de 4 jaar geëvalueerd en eventueel aangepast door de organisator en haar team.

Verwante documenten

Huishoudelijk reglement van Dreumesland 1 & 2 kan u terug vinden op onze website.

Dreumesland 1 & 2 staat voor een kwaliteitsvolle opvang en dienstverlening, waar iedere medewerker zijn steentje toe bijdraagt. In het geval van vragen, opmerkingen of klachten, staan wij steeds klaar om te helpen.