De klachtenregistratie en de klachtenbehandeling

1. Wat is een klacht

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen door klanten of medewerkers van het kinderdagverblijf over de werking van het kinderdagverblijf, de infrastructuur, de materiële omstandigheden of het niet naleven van verplichtingen of gemaakte afspraken van de voorziening.

2. Hoe wordt een klacht behandeld

De leidinggevende gaat na of het gaat om een klacht, een melding of een informatievraag en of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Een klacht is onontvankelijk wanneer

- De identiteit van de klager onbekend is
- Het een klacht betreft over K&G of de Vlaamse Overheid
- De feiten dateren van meer dan 1 jaar geleden

2.1. Ontvangen van een klacht

De medewerker die de klacht ontvangt vult de datum en de identificatiegegevens in op het klachtenregistratieformulier en tracht een klachtomschrijving neer te schrijven. Dit formulier wordt doorgegeven aan de leidinggevende die de klacht direct na ontvangst behandelt of bespreekt met het bestuursorgaan.

De leidinggevende beslist autonoom over klachten met betrekking tot de dagelijkse werking van het kinderdagverblijf.

Klachten met betrekking tot infrastructurele problemen of klachten met betrekking tot het functioneren van de leidinggevende worden steeds besproken met het bestuursorgaan.

2.2. Klachtenonderzoek en oplossing

De leidinggevende start een onderzoek naar de oorzaak van de klacht. Ze gaat de feiten na bij de verschillende betrokken partijen, legt alle resultaten naast elkaar en stelt een mogelijke oplossing voor.

3. Binnen welke termijn wordt een klacht afgehandeld

We trachten een klacht zo snel mogelijk op te volgen. We streven ernaar een klacht binnen 1 week op te lossen. Wanneer deze termijn niet haalbaar is wordt dit ook aan de betrokkene gemeld en wordt door de leidinggevende een vervolgafspraak gemaakt.

De leidinggevende legt de resultaten van het onderzoek voor aan de medewerkers in de eerstvolgende personeels- of teamvergadering en koppelt de corrigerende maatregelen terug aan de teams.

De leidinggevende informeert het bestuursorgaan over de resultaten van het onderzoek en mogelijke oplossingen.

4. Hoe wordt de klager geïnformeerd over het resultaat van de klachtenbehandeling

De leidinggevende bespreekt de resultaten en genomen maatregelen met de indiener van de klacht.

De leidinggevende noteert kort en bondig de gemaakte afspraken op het klachten registratieformulier en draagt zo nodig zorg voor aanpassing van relevante procedures in het kwaliteitshandboek.

5. Hoe worden gezinnen geïnformeerd over hun klachtenrecht

Volgende klachtenprocedure staat beschreven in het huishoudelijk reglement:

“Een klacht zal in de eerste plaats geformuleerd worden bij één van de medewerkers, waarbij onmiddellijk zal gezocht worden naar een passende oplossing. U kunt uw klacht ook schriftelijk formuleren en bezorgen aan de leidinggevende of aan een lid van het organiserend bestuur. Wij garanderen u dat elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord wordt.

Is er geen vergelijk mogelijk, dan kan u zich steeds wenden tot de klachtendienst van Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel, telefoonnummer 078 170 000, of via het contactformulier http://opgroeien.be/opgroeipunt

6. Overzicht

Wat	Wie	Hoe	Wanneer
Doorgeven van de klacht aan de leidinggevende of raad van bestuur	Medewerker die de klacht heeft ontvangen	Mondeling of doorgeven klachtenformulier	Zo spoedig mogelijk na ontvangen van een klacht
Onderzoek en analyse van de klacht	Leidinggevende	Observatie, verificatie, gesprek of overleg met betrokkenen. Noteren op klachtenformulier	Zo spoedig mogelijk
Formuleren van een mogelijke oplossing	Leidinggevende (al dan niet in overleg met het bestuursorgaan)	Noteren op klachtenformulier	Zo spoedig mogelijk
Bekendmaken van resultaat aan de klager	Leidinggevende	Mondeling. Beknopte neerslag op klachtenformulier	Uiterlijk 1 week na formuleren van de klacht (zie punt 3)
Evaluatie en afsluiten	leidinggevende	Noteren op klachtenformulier	Uiterlijk 1 week na formuleren van de klacht (zie punt 3)
Registratie	Leidinggevende	Numeriek	Bewaartermijn 5 jaar