



## KLACHTENPROCEDURE DE BUITELING VZW

### *Inhoud*

1. Doel.....	1
2. Onderwerp en toepassingsgebied.....	1
3. Definitie – Wat is een klacht? .....	2
4. Werkwijze .....	2
4.1. Algemene behandeling van klachten .....	2
4.2. Schema klachtenbehandeling en registratie.....	3
5. Evaluatie van de klachtenprocedure .....	4
6. Verwante documenten .....	4

### 1. DOEL

Bij De Buiteling vzw beschouwen we elke klacht als een leerkans voor de werking. Daarom geven we alle betrokkenen op de kinderopvang de kans om hun ontevredenheid te uiten.

### 2. ONDERWERP EN TOEPASSINGSGBIED

- Beschrijving van een klacht
- Beschrijving van klachtenprocedure:
  - Wie kan er een klacht indienen?
  - Hoe en bij wie kan je een klacht indienen?
  - Waar vind ik de klachtenprocedure?
  - Hoe worden de klachten geregistreerd, behandeld en opgevolgd?
- Evaluatie van de klachtenprocedure



### 3. DEFINITIE – WAT IS EEN KLACHT?

Een klacht is een uiting (schriftelijk of mondeling) van ontevredenheid over een bepaald aspect van de werking.

Klachten worden in overleg met stafleden en directie beoordeeld als gegrond of ongegrond. We gaan steeds na in welke mate De Buiteling als organisatie betrokken en al dan niet mede verantwoordelijk is voor de klacht. Indien een klacht gegrond is zal onderstaand stappenplan worden gevolgd.

Elke gegronde klacht wordt geregistreerd in een intern klachtenregistratiedocument. Maandelijks wordt er een klachtenanalyse gemaakt op ons stafoverleg, dit staat ons toe om conclusies te trekken en om maatregelen te treffen.

### 4. WERKWIJZE

#### 4.1. Algemene behandeling van klachten

##### 4.1.1. Bij wie?

De betrokkenen zijn vrij te kiezen bij wie ze een klacht indienen. Er wordt wel gevraagd om de meest aangewezen geleding te kiezen, afhankelijk van de aard van de klacht (*zie schema op de volgende pagina*).

##### 4.1.2. Wie kan een klacht indienen?

Alle betrokkenen in de opvang kunnen een klacht indienen:

- Kinderen
- Medewerkers
- Buurtbewoners
- Partnerorganisaties
- Partnerscholen
- Gezinnen
- Personen die kinderen mogen ophalen
- ...

##### 4.1.3. Waar vind ik de klachtenprocedure?

De klachtenprocedure is terug te vinden op onze website [www.debuiteling.be](http://www.debuiteling.be) en op vraag op iedere locatie aan het onthaal en bij de verantwoordelijke.

#### 4.2. Schema klachtenbehandeling en registratie

Zie volgende bladzijde



Bij wie?	Begeleider	Verantwoordelijke	Administratie	Directie	Raad van bestuur	Kind&Gezin
<b>Waarover</b> gaat de klacht?	Praktische organisatie in de opvang Activiteitenaanbod Welbevinden van het kind	Dagelijkse werking Functioneren van de medewerkers Welzijn van het kind Huishoudelijk reglement Hygiëne/infrastructuur	Inschrijvingen Facturatie	Functioneren van de medewerkers Procedures binnen De Buiteling vzw Algemeen beleid Afhandeling van klacht door verantwoordelijke	Functioneren van de directie Afhandeling van klacht door directie	Afhandeling van klacht door De Buiteling vzw
<b>Wanneer</b> de klacht bespreken?	Tijdens de openingsuren in de opvang	Ter plaatse, na afspraak (telefonisch of via e-mail, contactgegevens via <a href="mailto:debuiteling.be">debuiteling.be</a> )			Via e-mail, aan Ann De Moor: <a href="mailto:ann.demoor@hotmail.com">ann.demoor@hotmail.com</a>	Telefonisch, via brief of via e-mail
<b>Timing</b> van de opvolging	Indien mogelijk krijg je onmiddellijk een antwoord. De klacht wordt doorgegeven aan de verantwoordelijke en komt aan bod op een overlegmoment, we formuleren een antwoord. Na maximum twee weken krijg je een antwoord op je klacht.	De verantwoordelijke/administratief medewerker beantwoordt de klacht en nodigt je, indien gewenst, uit voor een gesprek binnen de twee weken. De verantwoordelijke informeert de directie, indien nodig wordt een plan van aanpak uitgewerkt op een overlegmoment met de staf. De klacht wordt binnen de maand behandeld.		De directie beantwoordt de klacht en nodigt, indien gewenst, uit voor een gesprek binnen de twee weken. De directie werkt, indien nodig, een plan van aanpak uit op een overlegmoment met de staf De klacht wordt binnen de maand behandeld.	De klacht wordt binnen een redelijke termijn afgehandeld De raad van bestuur oordeelt over een gepaste manier om de klacht af te handelen: schriftelijk, in een persoonlijk gesprek, ...	Meer info bij Kind&Gezin
	De klacht wordt geregistreerd door de verantwoordelijke.			De klacht wordt geregistreerd door de directie.		
<b>Wie</b> <b>behandelt</b> de klacht?	Het begeleidersteam in overleg met de verantwoordelijke	De (administratief) verantwoordelijke in overleg met de directie		Directie in overleg met de staf of de raad van bestuur	De raad van bestuur	Kind&Gezin



## 5. EVALUATIE VAN DE KLACHTENPROCEDURE

Deze klachtenprocedure wordt om de vier jaar geëvalueerd en eventueel aangepast door directie en stafleden op een overleg. Notities hiervan worden opgenomen in het verslag van desbetreffend overleg.

## 6. VERWANTE DOCUMENTEN

- Huishoudelijk reglement van De Buiteling vzw, terug te vinden via [debuiteling.be](http://debuiteling.be)
- Onze interne klachtenregistratie