

Klachtenprocedure

Wat verstaan we onder een klacht?

Klachten hebben betrekking op wat de ouders concreet van ons kunnen verwachten qua dienstverlening op de dagelijkse organisatie (verzorging en pedagogische omgang met de kinderen). Klachten kunnen er met andere woorden zijn op basis van wat beloofd werd en minimaal gegarandeerd werd en dat niet is nageleefd.

Doel van de klachtenbehandeling

Het is onze bedoeling dat ouders mee kunnen waken over de naleving van de beloftes die er gedaan worden met betrekking tot de opvang van hun kind. Een terechte klacht wijst op een zwak punt in de werking en kan constructief bijdragen tot verbetering in ieders belang en voordeel.

Doel van een klachtenprocedure is dat klachten op een efficiënte manier worden geregistreerd, behandeld en beantwoord.

Hoe een klacht indienen

1. Indien er een klacht is i. v. m. het functioneren van een begeleidster en/of de dagelijkse gang van zaken in de leefgroep kan er in de eerste plaats een begeleidster aangesproken worden.
2. Voor klachten i. v. m. de algemene of de dagelijkse organisatie of het beleid, kan men terecht bij Fien of Kim. De klacht wordt besproken en onderzocht onder de kinderbegeleiders.

Tel.: 0478/05 58 24

Email: depaddestoeltjes.koekelare@gmail.com

Elke klacht die binnenkomt, wordt schriftelijk geregistreerd.

3. Indien wij niet tot een overeenkomst komen kunt u zich wenden tot de klachtendienst van Kind en Gezin:

opgroeipunt
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel

078 170 000 (elke werkdag van 8 tot 20 uur)

Het contactformulier: opgroeien.be/opgroeipunt

Je kan ook terecht bij de kinderopvanglijn: 078 150 100

Indien de klachtendienst van Kind en Gezin zou gecontacteerd worden, vragen wij om ons op de hoogte te brengen.

4. Uiterlijk 3 dagen na ontvangst van een klacht, wordt de ouder gecontacteerd om ontvangst te bevestigen en een eerste gesprek te hebben of organiseren. Elke reactie zal correct afgehandeld worden. Een rechtmatige klacht wordt binnen de week onderzocht en corrigerende en/of preventieve maatregelen worden bekend gemaakt aan de ouders. Indien het om een beleidsprobleem gaat, wordt er aangegeven wat er op korte termijn binnen de mogelijkheden ligt om te remediëren en wat er op langere termijn zal ondernomen worden.
5. De klacht wordt onderzocht door een gesprek te voeren met alle betrokkenen en verantwoordelijken.
De verantwoordelijken bespreken de klacht verder en bekijken de mogelijke oplossingen.

6. De beloofde remediëring wordt uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht gestart. Het resultaat wordt schriftelijk meegedeeld aan de ouders uiterlijk 14 dagen na het opstarten van de remediëring.
7. Er wordt op toegezien dat de klacht wordt geëvalueerd.