

|                                                                                                                             |                                                                                                               |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  <p>Kinderdagverblijf<br/>Kabouterland</p> | <b>3. kwaliteitssysteem</b><br><br><b>3.3 procedures en processen</b><br><br><b>3.3.6 klachtenbehandeling</b> | <p>KHB/KMS/3.3.6<br/>Versie 10 (1/02/2023)</p> <p>Pagina 1 van 7</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                      |                                                                                                              |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Beoordeeld:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- raad van bestuur</li> <li>- directie</li> <li>- medewerkers</li> <li>- ouders</li> </ul> | <b>Goedgekeurd:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- raad van bestuur</li> <li>- directie</li> </ul> | <b>Geldig vanaf:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1/02/2023</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

### **1. Doelstellingen**

- Het klachtenrecht kenbaar maken aan gezinnen en kinderbegeleiders.
- De klachtenprocedure is een stappenplan voor medewerkers die beschrijft welke stappen er gezet worden om klachten te behandelen.
- Het doel ervan is het efficiënt en effectief afhandelen van een klacht. Het zorgt ook voor betrokkenheid en participatie van de gezinnen.
- Daarnaast zijn klachten een leermoment om onze werking bij te sturen.

### **2. Toepassingsgebied**

- Kinderbegeleiders
- Directie en stafmedewerkers
- Gezinnen
- Raad van Bestuur
- ...

### **3. Verwante documenten**

- Klachtenmappen (Gele map 3. Opmerkingen en klachten)
- HHR
- Teamverslagen (Blauwe map 10. Verslagen teamvergaderingen)
- Klachtenregistratieformulier
- ...

### **4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

- Iedereen werkzaam bij de organisator is bevoegd voor het ontvangen van een klacht.
- De directie en stafmedewerkers zijn bevoegd en verantwoordelijk voor het behandelen en beantwoorden van klachten.
- De RvB draagt de eindverantwoordelijkheid voor het behandelen en beantwoorden van klachten.

|                                                                                                                             |                                                                                                                      |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  <p>Kinderdagverblijf<br/>Kabouterland</p> | <p><b>3. kwaliteitssysteem</b></p> <p><b>3.3 procedures en processen</b></p> <p><b>3.3.6 klachtenbehandeling</b></p> | <p>KHB/KMS/3.3.6<br/>Versie 10 (01/02/2023)</p> |
|                                                                                                                             |                                                                                                                      | <p>Pagina 2 van 7</p>                           |

## 5. Werkwijze

### ○ Definities

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

Onze kinderdagverblijf maakt dus een onderscheid tussen een klacht en een opmerking, waarbij een opmerking een punt van kritiek is waarop men de aandacht van de dienst vestigt. Door een éénmalige tussenkomst van de dienst en overleg van de klager kan het punt van kritiek uitgeklaard of weggewerkt worden. Zijn er meerdere tussenkomsten noodzakelijk om het ongenoegen weg te nemen, dan wordt de klachtenprocedure, bestaande uit onderstaande stappen opgestart.

Opmerkingen worden genoteerd door de medewerker en ter bespreking op de teamvergadering of stafvergadering gebracht. Opmerkingen worden meteen teruggekoppeld naar betrokken medewerkers of diensten en meegenomen in de evaluatie van de werking, maar niet behandeld volgens de klachtenprocedure.

Een klacht die anoniem geuit wordt, kan niet volgens de klachtenprocedure worden behandeld aangezien er geen terugkoppeling kan gebeuren naar de klager.

Iedereen kan een klacht melden.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten van kinderbegeleiders of andere medewerkers over gezinnen.

|                                                                                                                             |                                                                                                               |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|  <p>Kinderdagverblijf<br/>Kabouterland</p> | <b>3. kwaliteitssysteem</b><br><br><b>3.3 procedures en processen</b><br><br><b>3.3.6 klachtenbehandeling</b> | <p>KHB/KMS/3.3.6<br/>Versie 10 (01/02/2023)</p> <p>Pagina 3 van 7</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|

**a. Klachtenrecht kenbaar maken aan gezinnen en kinderbegeleiders.**

| Wat gebeurt er?                                    | Door wie?          | Wanneer / waar?                                       | Hoe verloopt dit?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Klachtenrecht kenbaar maken via het HHR.</p> | <p>Organisator</p> | <p>Bij de aanvraag en reservering van een plaats.</p> | <p>In het HHR is er een clause opgenomen waarin staat hoe men een klacht kan formuleren. Iedere ouder kan op de website <a href="http://www.azrivierenland.be/kabouterland">www.azrivierenland.be/kabouterland</a> het HHR raadplegen. Bij de definitieve inschrijving van een kind wordt het HHR aan de gezinnen bezorgd en deze clause toegelicht door de stafmedewerker.</p> <p>Het huishoudelijk reglement vermeldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het recht om een klacht te uiten</li> <li>2. De persoon tot wie men zich kan richten voor het uiten van een klacht</li> <li>3. Hoe een klacht geuit kan worden</li> <li>4. De manier waarop deze behandeld wordt</li> </ol> <p>De verplichte vermelding van de klachtendienst van K&amp;G is opgenomen in het HHR.</p> |

|                                                                                                                             |                                                                                                               |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  <p>Kinderdagverblijf<br/>Kabouterland</p> | <b>3. kwaliteitssysteem</b><br><br><b>3.3 procedures en processen</b><br><br><b>3.3.6 klachtenbehandeling</b> | KHB/KMS/3.3.6<br>Versie 10 (01/02/2023) |
|                                                                                                                             |                                                                                                               | Pagina 4 van 7                          |

**b. Ontvangst en registratie van een klacht**

| Wat gebeurt er?                           | Door wie?                                                             | Wanneer / waar?                        | Hoe verloopt dit?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ontvangen van een klacht.              | kinderbegeleider, directie, stafmedewerkers, RVB, Klachtendienst K&G. | Op elk moment mogelijk                 | Een gezin kan telefonisch, mondeling tijdens een persoonlijk gesprek, schriftelijk per brief of via e-mail een klacht uiten. Dit kan bij de kinderbegeleider, de directeur, een stafmedewerker, de RVB of bij de klachtendienst van Kind en Gezin.                                                                                                        |
| 2. Bezorgen van de klacht aan de directie | Ontvanger van de klacht.                                              | Meteen na het ontvangen van de klacht. | Diegene die de klacht ontvangt brengt de directeur op de hoogte van de klacht. Dit kan telefonisch, schriftelijk, via e-mail of in een persoonlijk gesprek gebeuren. Zij zal samen met de betrokken medewerkers de klachtenprocedure coördineren. Bij haar afwezigheid neemt de betrokken stafmedewerker de coördinatie van de klachtenprocedure op zich. |
| 3. Registratie van een klacht.            | Directeur of stafmedewerker                                           | Meteen na het ontvangen van de klacht. | In de map 'klachten' worden de volgende luiken ingevuld en opgevolgd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- datum,</li> <li>- omschrijving of samenvatting klacht</li> <li>- resultaat van de klachtenbehandeling in termen van gegrond, ongegrond of onduidelijk</li> <li>- onderzoek klacht</li> <li>- resultaat klacht.</li> </ul>                  |

|                                                                                                                        |                                                                                                               |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Kinderdagverblijf<br>Kabouterland | <b>3. kwaliteitssysteem</b><br><br><b>3.3 procedures en processen</b><br><br><b>3.3.6 klachtenbehandeling</b> |                                | KHB/KMS/3.3.6<br>Versie 10 (01/02/2023)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                        | 4. Ontvangstmelding<br>aan klager                                                                             | Directeur of<br>stafmedewerker | Binnen de 2<br>werkdagen<br><br>Er wordt schriftelijk bevestigd dat de organisator de klacht ontvangen heeft. De directeur/stafmedewerker brengt de klager op de hoogte van de ontvangst en registratie van de klacht. In dit schrijven definiëren wij kort de klacht en geven aan een onderzoek te zullen verrichten naar de grond van de zaak. We behandelen de zaak zo snel mogelijk en hopen binnen de 14 dagen een antwoord te kunnen formuleren op de klacht. |

**c. Onderzoek en behandeling van een klacht**

| Wat gebeurt er?                                   | Door wie?                    | Wanneer/ waar?                                                                  | Hoe verloopt dit?                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Onderzoek van de klacht                        | Directeur/<br>stafmedewerker | Binnen de 10<br>werkdagen na<br>toewijzing klacht                               | De directeur/stafmedewerker zoeken relevante informatie, hebben gesprek met de betrokkenen, en analyseren de oorzaak van de klacht.                                                                             |
| 2. Vaststellen van de noodzaak van een actieplan. | Directeur/<br>stafmedewerker | Binnen de 5<br>werkdagen na het<br>einde van het<br>onderzoek van de<br>klacht. | Tijdens een overleg wordt nagegaan of een actieplan vereist is. Indien er geen actieplan vereist is, gaat men de klacht beantwoorden en evalueren. Indien er wel een actieplan vereist is, wordt dit opgesteld. |

|                                                                                     |                             |  |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------------------|
|  | <b>3. kwaliteitssysteem</b> |  | KHB/KMS/3.3.6<br>Versie 10 (01/02/2023) |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------------------|

|                                             |                                                                            |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kinderdagverblijf<br>Kabouterland           | <b>3.3 procedures en processen</b><br><br><b>3.3.6 klachtenbehandeling</b> |                                                                             | Pagina 6 van 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. Opstellen en uitvoeren van een actieplan | Directeur/<br>stafmedewerker                                               | Binnen de 5 werkdagen na het onderzoeken van de noodzaak van een actieplan. | <p>Dit gebeurt eventueel in samenspraak met de kinderbegeleider en/of ouder. Indien nodig wordt er doorverwezen naar de bevoegde personen of diensten.</p> <p>Er worden afspraken gemaakt en de beslissingen worden meegedeeld aan de klager en eventueel betrokken personen/diensten. Dit gebeurt bij voorkeur mondeling in een overleg of indien dit niet kan per briefwisseling/mail. Dit gebeurt in overleg met de betrokken partijen om herhaling te voorkomen.</p> |
| 4. Opvolgen van het actieplan.              | Directeur/<br>stafmedewerker                                               | Tijdens dagdagelijkse werking                                               | Het opvolgen van het actieplan wordt nagegaan tijdens de dagdagelijkse werking en wordt vastgelegd in een verslag. Indien geen verbetering wordt gezien, wordt het actieplan bijgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                        |                                                                                                               |                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <br>Kinderdagverblijf<br>Kabouterland | <b>3. kwaliteitssysteem</b><br><br><b>3.3 procedures en processen</b><br><br><b>3.3.6 klachtenbehandeling</b> | KHB/KMS/3.3.6<br>Versie 10 (01/02/2023)<br><br>Pagina 7 van 7 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

**d. Evaluatie van een klacht**

| Wat gebeurt er?                                  | Door wie?                       | Wanneer/ waar?                                                | Hoe verloopt dit?                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Het resultaat van het onderzoek communiceren. | Directeur/<br>stafmedewerker    | Bij het opstellen en uitvoeren van een (eventueel) actieplan. | Het resultaat van het onderzoek wordt genoteerd op het klachtenregistratieformulier en schriftelijk gecommuniceerd aan de klager. |
| 2. Evalueren van klachten/<br>klachtenprocedure. | Directeur/(staf)<br>medewerkers | Minimaal jaarlijks tijdens het evalueren van de werking.      | Alle klachten worden opgenomen in de evaluatie van zowel de werking als het kwaliteitshandboek.                                   |

**6. Afkortingen**

HHR = Huishoudelijk reglement  
RVB= Raad van Bestuur.

| Aanvang op: | Herziening op: | Auteurs procedure:                     | Verantwoordelijke procedure | Wie bezit procedure? | Goedgekeurd door directie: |
|-------------|----------------|----------------------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|
| 01/02/2023  | 01/02/2025     | - Directie<br>- Pedagogisch medewerker | - Directie                  | - Staf<br>- Directie | 01/02/2023                 |