

Kwaliteitsmanagementsysteem – Beschrijving van de werking

Klachtenprocedure

1. In ons huishoudelijk reglement is er een klachtenprocedure beschreven.

Op die manier weten de ouders:

- Hoe ze een klacht kunnen uiten
- Bij wie ze een klacht kunnen indienen
- Hoe we de klacht gaan behandelen en binnen welke termijn.
- Dat klachten vertrouwelijk en discreet behandeld worden.
- Dat ze ook terecht kunnen bij Kind en Gezin wanneer men niet tevreden is.

Hierbij hoe het in onze opvangovereenkomst omschreven staat:

Klachtenprocedure

Wij staan onder toezicht van Kind & Gezin en het FAVV (Federaal Agentschap Veiligheid Voedselketen) en zijn in het bezit van de nodige vergunningen . Bij elke wijziging hiervan wordt u op de hoogte gebracht.

In onze opvang vinden wij een open dialoog belangrijk. We nodigen u dan ook uit, uw bedenkingen en ontevredenheden onmiddellijk te bespreken met de begeleiding of de verantwoordelijke(n). Samen wordt er getracht tot een oplossing te komen. Als de voorgestelde oplossing uw ontevredenheid niet kan wegnemen, kan u een klacht indienen.

U kan uw klacht mondeling of schriftelijk bezorgen aan de begeleiding of verantwoordelijke(n). U kan hiervoor – niet verplicht- de klachtenkaart gebruiken die te vinden is op de site van Kind & Gezin. Elke klacht wordt op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord binnen een maximum van twee weken. Wanneer u niet tevreden bent met de manier waarop het onderzoek werd gevoerd, dan kan u zich wenden tot de klachtendienst van Kind & Gezin.

De klachtenkaart zal ook op onze website worden geplaatst zodat deze altijd ter beschikking is voor onze ouders en dit zal meegedeeld worden aan de ouders! (via mail)

Definitie van een klacht – wat is een klacht (voor De Zonnevlinder)?

Een uiting van ontevredenheid van een ouder over een aspect van de werking. De klacht komt tot stand als het overleg tussen de ouder en de opvang de ontevredenheid niet weggenomen heeft. Kan zowel mondeling als schriftelijk geformuleerd worden. Er is wel degelijk een onderscheid tussen een klacht en een opmerking. Soms kan een ouders iets “opmerken” en dat aan ons meegeven bij wijze van een tip bv.

Wij werken in De Zonnevlinder met het easy-daycare programma waardoor alle ouders per mail het schriftje waarin onder andere het menu staat ontvangen. In onze ruime inkom merkte een mama bij het afhaalmoment op dat het wel tof zou zijn mocht er een white – board uithangen met daarop het menu. Er was geen negatieve bijklank. In team overleg beslisten we dat het inderdaad wel goed idee was dat simpel en snel toegepast kon worden. We kregen dan ook achteraf nog positieve feedback over het white – board. Dit was geen klacht, toch werd hij ook niet zomaar naast ons neergelegd maar hebben we de opmerking in team besproken en besloten om er ook iets mee te doen.

Soms kan een opmerking immers in een klacht evolueren. Een luisterend oor, tijdig ingrijpen, de mening van de ouders naar waarde schatten.. Dit kan allemaal een verschil maken tussen een opmerking of een klacht.

Pas als de ouder heel duidelijk aangeeft dat hij/zij ontevreden is of het een klacht betreft, wordt dit een klacht.

Klachten worden vaker formeler geuit dan opmerkingen. Bv: eerder schriftelijk dan mondeling, ofwel verzoekt men een “gesprek” met een begeleider of verantwoordelijke. Een opmerking langs de neus weg tijdens het breng of afhaalmoment hoeft zeker niet steeds negatief te zijn.

2. Procedure:

Het stappenplan:

1. Ontvangstmelding en registratie van de klacht.

- * Deze dient steeds schriftelijk te gebeuren.
- * Wij laten de termijn graag open om die nader te kunnen bepalen afhankelijk van welk type klacht.
- * De persoon die de klacht registreert en beantwoordt is de persoon die de ouders zelf benaderen als vertrouwenspersoon. Dit om het welbehagen van de ouders te bevorderen. Indien er geen concreet persoon als vertrouwenspersoon wordt benaderd, kan de aanwezige verantwoordelijke de klacht ontvangen en registreren.
- * In bijlage kan je een voorbeeld vinden van een ontvangstmelding.
- * Registratie van de klacht: Elke klacht wordt in bijgevoegd registratieformulier ingevuld. Dit dient te gebeuren door de (door de ouders gekozen) vertrouwenspersoon of door de verantwoordelijke. (die op dat moment aanwezig is in De Zonnevlinder)

2. Het klachtenonderzoek:

De vertrouwenspersoon of de verantwoordelijke die de klacht registreerde zal het begeleidende team op de hoogte brengen van de klacht. Met respect voor het vertrouwen en discretie ten opzichte van de betreffende ouder. (klager)

We bespreken de klacht in groep en gaan na welke bronnen we kunnen raadplegen om zoveel mogelijk info over het onderwerp te verzamelen.

Bv: - aanwezige medewerkers, vrijwilligers,..

- camerabeelden (met recorder)

- veiligheidsexperts

Op die manier kunnen we nader bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is of onduidelijk.

3. De schriftelijke communicatie van het resultaat.

Er zijn 3 mogelijke uitkomsten.

De klacht is: 1. Gegrond

2. Ongegrond

3. Onduidelijk

Aangezien een klacht ervoor kan zorgen dat het wederzijds respect en vertrouwen zoek is, gaan we de “klager” toch niet uit de weg. Door blijvend in gesprek te gaan kan men het vertrouwen herstellen.

In bijlage kan u een voorbeeld vinden van een schriftelijke communicatie met het resultaat.