

**VZW OKO & ZO  
Dienst Opvanggezinnen**

**-------------**

**KLACHTENBEHANDELING**

# Doelstellingen

* Informeren van medewerkers en ouders over het recht om klachten te uiten en over de klachtenprocedure.
* Systematisch, efficiënt en effectief klachten afhandelen

# Werkwijze

**Begrippen Definities**

**Klacht:** Een uiting van ontevredenheid over een aspect van de werking, waarbij ouders, onthaalouders en/of derden een behandeling van de klacht en een verandering verwachten op korte termijn.

**Opmerking of Ontevredenheid**: Elke suggestie en uiting van ongenoegen door een gebruiker over de werking van de kinderopvang waarvan wordt verwacht dat dit als aandachtspunt wordt opgenomen. Dit kunnen ook positieve opmerkingen zijn.

**Klachtmeldingsformulier:** Formulier waarop een klager zijn klacht kan uiten.  
 **Klachtregister:** Systeem waarin de klacht(en) op systematische wijze kan/kunnen geregistreerd en opgevolgd worden.

**Ontvangstmelding:** Document, dat wordt meegegeven aan de klager, waarin de klacht wordt omschreven en wordt vermeld wanneer de klacht werd ontvangen en geregistreerd en binnen welke termijn het resultaat wordt meegedeeld. **Schriftelijke mededeling van het resultaat naar de klager:** Schriftelijke communicatie van het resultaat van het onderzoek van de klacht, waarbij wordt aangegeven of de klacht gegrond, ongegrond of onduidelijk is**,** alsook de argumenten hiervoor en de eventuele maatregelen die zijn genomen. Daarnaast vermeldt deze mededeling ook de mogelijkheden om verder in overleg te gaan en de mogelijkheid om de klachtendienst van kind & gezin te contacteren (bij ontevredenheid bij de manier waarop het onderzoek is verlopen) **Gegrond**: Een klacht is gegrond als een tekortkoming in de dienstverlening naar kinderen of gezinnen wordt vastgesteld.

**Ongegrond:** Een klacht is ongegrond als de klacht kan worden ontkracht.

**Onduidelijk:** Als er geen objectieve elementen zijn om te kunnen oordelen of de klacht gegrond of ongegrond is.  
 **Onbehandeld:** Indien ouders geen toestemming geven om een klacht te bespreken met de onthaalouder blijft de klacht onbehandeld en wordt hij opgenomen in de verdere begeleiding als een probleem/ foutmelding

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Klachtenprocedure** | | | |
| **Wat gebeurt er?** | **Door wie?** | **Wanneer / waar?** | **Hoe verloopt dit?** |
| **Informeren over de klachtenprocedure** | | | |
| Informeren van ouders | verantwoordelijke. | Bij inschrijving | * Uitleg geven a.d.h.v. het huishoudelijk reglement * Ouders informeren bij wie ze terecht kunnen * Bereikbaar en toegankelijk zijn voor ouders + warme en open communicatie met ouders * zie Procedure regelmatig overleg en communicatie met ouders |
| Informeren van (nieuwe) medewerkers | Verantwoordelijke | bij selectie | * klachtenprocedure toelichten en bespreken op werkbezoek * DOE-kaart klachtenprocedure van VVSG * Bespreken van klachtenprocedure tijdens huisbezoeken en/of vormingsavond |
| **Ontvangstmelding en registratie van een klacht** | | | |
| Ontvangen van de klacht, opmerkingen, tips, ... | Kinderbegeleider of verantwoordelijke | doorheen de werking | * De klacht kan binnenkomen via telefoon, klachtmeldingsformulier, brief, gesprek en mail, Kind & Gezin, ... * Zowel Kinderbegeleider als de verantwoordelijke kan een klacht ontvangen. * Een kinderbegeleider verwittigt de verantwoordelijke wanneer er een klacht binnenkomt. |
| Toetsen aan de definitie van klacht | Verantwoordelijke | Binnen 5 werkdagen na ontvangst door de verantwoordelijke | * Toetsen aan de definitie klacht   + indien ja: volgende stap procedure klacht.   + indien neen: dan indien nodig eventueel andere procedure opstarten (crisisprocedure, procedure GOG, melding problematische thuissituatie, ...) |
| Afleveren ontvangstmelding en communiceren procedure aan de klager | Ontvanger van de klacht | Binnen 5 werkdagen na ontvangst door de verantwoordelijke | * schriftelijke ontvangstmelding aan de klager (zie model ontvangstmelding) |
| Registreren van klachten | Verantwoordelijke dienst | Binnen 5 werkdagen na ontvangst door de verantwoordelijke | * klacht invullen in het klachtenregister |
| Op de hoogte brengen van de voorzitter/secretaris of kind en gezin bij een ernstige klacht. | verantwoordelijke | Binnen 5 werkdagen na ontvangst | * inschatting maken naargelang de ernst van de klacht. * bij ernstige klacht: mail of brief met 1e informatie/1e versie registratieformulier naar de secretaris. * bij ernstige klacht: contacteren klantenbeheerder kind en gezin. |
| **Onderzoeken en behandelen van een klacht** | | | |
| Klacht onderzoeken | verantwoordelijke | 10 werkdagen na ontvangstmelding? | * Informatie verzamelen:   + Gesprekken met betrokken onthaalouder, betrokken ouders, betrokken kinderen, betrokken diensten   + Bekijken info uit logboek, teamverslagen, inlichtingenfiche kind, ...   + Nagaan objectieve feiten/gebeurtenissen   + (extra) observeren * Registreren van info in het aangemaakte klachtenregistratieformulier of klachtdossier. * advies inwinnen |
| Conclusie trekken en resultaat van de klachtenbehandeling vastleggen | verantwoordelijke | Binnen maand na versturen ontvangstmelding | * klacht beoordelen op relevantie en ontvankelijkheid * bepalen op basis van onderzoek of de klacht:   + gegrond;   + ongegrond;   + onduidelijk;   + (onbehandeld)   is   * verantwoordelijke (geeft indien mogelijk) verduidelijking bij de beslissing * conclusie en resultaat opnemen in klachtregistratieformulier |
| (Eventueel) maatregelen treffen. | Verantwoordelijke | Binnen de maand na ontvangst klacht | Indien nodig:   * Oplossingen zoeken * Actie(s) formuleren en uitvoeren (of opnemen in een verbeterplan) * Afspraken maken met betrokkenen. * Overleg met voorzitter/secretaris |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Communiceren over de klacht** | | | |
| Schriftelijke mededeling van het resultaat aan de klager | verantwoordelijke | binnen de 5 werkdagen na conclusie | * Bezorgen van een schriftelijk antwoord aan de klager op zijn/haar klacht * schriftelijke mededeling kan aangevuld worden met mondelinge toelichting * de mogelijkheden om verder te gaan met de klacht worden toegelicht (doorverwijzen naar klachtenprocedure Kind & Gezin) |
| (eventueel) Communiceren naar dagelijks bestuur | verantwoordelijke | Binnen de 5 werkdagen na conclusie | * Conclusie en eventuele maatregelen melden * Bij schorsing of naar aanleiding van een crisis |
| (eventueel) Communicatie naar Kind & Gezin | verantwoordelijke | Binnen de 5 werkdagen na conclusie | * Conclusie en eventuele maatregelen melden naar klantenbeheerder |
| **Nazorg en opvolging** | | | |
| Opvolging van de gemaakte afspraken of maatregelen | verantwoordelijke | / | * Coaching op de werkvloer – werking bijsturen en opvolgen * Controle van de gemaakte afspraken via huisbezoeken * ... |
| Evaluatie van de klachtenbehandeling | verantwoordelijke | 5-jaarlijks | * zie procedure zelfevaluatie |

# Aanverwante documenten

* Huishoudelijk reglement
* Klachtmeldingsformulier
* Registratieformulier klachten
* Klachtregister
* Registratieformulier opmerkingen of opmerkingenlijst
* Logboek / Teamverslagen
* Crisisprocedure
* Procedure GOG (grensoverschrijdend gedrag)
* Klachtenprocedure bij Kind & Gezin