

## ONZE KLACHTENPROCEDURE

Kinderopvang KIKI en TITA in het GROEN

Stuivenbergbaan 130

2800 Mechelen

0478 735 532

[kristel.moons1@telenet.be](mailto:kristel.moons1@telenet.be)

Ondernemingsnummer: 0848.470.282

Vergunningsnummer Opgroeien: 910001381

Organisator: Kristel Moons

---

Ongenoegens en klachten zijn voor ons een belangrijke schakel in ons kwaliteitsmanagement. Het is de feedback van ouders, leveranciers, medewerkers & stagiaires die ons vertellen waar er nog iets schort aan onze werking en aan onze service die wij iedere dag zogoed mogelijk willen leveren.

We trachten iedere dag het beste van onszelf te geven om alles zo goed mogelijk te doen zowel voor alle kinderen, alle ouders, iedere medewerker, iedere leverancier en ook alle stagiaires.

Daarom vinden we het belangrijk dat als u een minpuntje ziet het ons vertelt. Misschien hebben we het zelf nog niet ontdekt.

Wij van onze kant doen ons best en we zullen met de nodige objectiviteit en zonder rancunes elk minpunt, ongenoegen of klacht serieus nemen. Indien nodig zullen wij het advies inroepen van externe experts.

Een mens kan zich al eens vergissen, zowel wij als onze klagers en dat nemen we niemand kwalijk. Uiteraard zullen we een klacht niet zomaar laten passeren als deze enkel geuit wordt om ons te raken of te beschadigen of als er helemaal niets van waar is. Dan zullen we natuurlijk het nodige doen om ons gelijk te behalen. We zijn allemaal volwassen mensen en we weten dat de klant koning is zolang de klant zich ook koninklijk gedraagt.

Dit gezegd zijnde is voor ons elke klacht welkom. Want ze doet ons nadenken over ons werk en wat we dagelijks doen en goed doen. Een misverstand, een vervelende situatie, een niet begrepen antwoord, het gaat soms allemaal zo vlug. Daarom deze procedure, niet alleen omdat de regelgeving dit vraagt, maar ook omdat wij onze kwaliteit vanuit alle hoeken die er zijn willen monitoren en onze vinger aan de pols houden, en onszelf elke dag in vraag stellen, zodat het doel wat wij samen met de kinderen willen halen, ook behaald wordt, elke dag, elk uur elk moment.

Bedankt dat je hierom vroeg.

KLACHTEN ZIJN EEN POSITIEVE REACTIE VAN TEVREDEN  
KLANTEN. EEN KLAGER DIE ECHT ONTEVREDEN IS, DIE ZOEKT EEN  
ANDER KINDERDAGVERBLIJF EN VERTREKT

Het klinkt misschien raar in de oren, maar mensen die klagen, die hebben het goed voor met de kinderopvang. Zij wijzen op een stuk van onze werking waaruit ontevredenheid klinkt bij wie het gebruikt.

Alhoewel onze werking op verschillende manieren wordt gecoacht, kunnen er nog altijd stukjes zijn in onze werking, waar we nog niet zo goed hebben gekeken.

Daarom hebben wij deze brochure samengesteld, zodat wij deze laatste stukjes binnen onze werking ook kunnen managen, zodat alle ouders, leveranciers, werknemers, stagiairs en anderen, betrokken bij onze werking tevreden kunnen stellen.

Wij beloven een neutraal toetsen van wat u ontevreden maakt en zullen je, na het bekijken en toetsen van je klacht met onze werking inlichten met wat wij hiermee zullen doen.

Wat noemen wij een klacht?

- Zaken waarin jezelf bij betrokken bent.
- Zaken die niet heel lang geleden zijn (<6 maand)
- Geen afwikkeling van een vroegere klacht
- Zaken die met de kinderopvang te maken hebben en waar wij verantwoordelijk zijn

Er zijn 2 soorten van klachten.

Een informele klacht en een formele klacht.

Een informele klacht is iets wat u ons gewoon vertelt, meestal gaat het hier om een klein ongenoegen. De begeleider meldt dit in het ongenoegen schriftje en brengt de verantwoordelijk op de hoogte. U mag uiteraard ook steeds het ongenoegen/klachten formulier invullen dat u gekregen hebt bij de inschrijving en wat u eveneens kan terugvinden op onze website.

Een formele klacht is een schriftelijke klacht die via het invulformulier of via e-mail doorgestuurd hebt. U ontvangt hierbij een ontvangstbevestiging. De handelingen zijn ongeveer hetzelfde als voor een informele klacht, alleen is meestal de graad van het ongenoegen groter wat we erg jammer vinden dat u dit ervaart.

Wij zullen bij beide de nodige besprekingen en onderzoeken doen met de betrokken personen. Indien nodig kan er samen met u en de betrokken persoon en de verantwoordelijken samengekomen worden voor een gesprek. Wanneer het om iets eenvoudigs gaat kunnen we dit meestal binnen de 48u oplossen. Wanneer het wat ingewikkelder wordt zal het langer duren en zullen wij een oplossing trachten te bieden binnen de 10 werkdagen met een maximum van 45 kalenderdagen (uitgezonderd vakantie van de opvang). Achterna zullen wij u vragen of u tevreden bent van onze aanpak en/of oplossing.

Voor beide vormen van klachten is het bepalend dat ook de details worden vermeld. De datum, het uur, welke begeleiders er aanwezig waren, welke begeleider of situatie u bedoelt en wat er volgens u juist is gebeurd. Misschien hebben anderen het gezien, wie heeft het gezien? Als het om kinderen gaat, over welke kinderen gaat het?

Deze informatie is voor ons belangrijk om de situatie te reconstrueren en om hiermee ook te zien wat er eventueel moet veranderen en hoe en we dit kunnen vermijden, zodat dit niet meer kan voorvallen. Het kan zijn dat wij nog meer informatie zullen opvragen, zo dit nodig zou zijn.

Wij sturen je bij de ontvangst van de klacht, als ontvangstbewijs een klachtnummer samen met de termijn (max 45 kalenderdagen) waarin de klacht zal behandeld worden. Voor sommige klachten kan de onderzoekstijd langer zijn omdat er misschien externe experts mee moeten kijken, zodat het onderzoek ook neutraal bekeken wordt (max 90 kalenderdagen). Het klachtnummer dient als referentie in ons register. Wij antwoorden je met een bewoording die ons is opgelegd door de Vlaamse Overheid "Gegronnd, Ongegronnd en onduidelijk. Wij zullen je ook duidelijk aantonen vanuit ons neutraal onderzoek waarom we zo geoordeeld hebben.

Het zou jammer zijn, maar mocht u niet tevreden zijn met ons antwoord, dan kan u nog steeds een klacht indienen bij de tweedelijns organisaties en zij zullen eveneens hierin neutraal oordelen.

De Vlaamse kinderopvang valt onder verschillende regels, zowel de Vlaamse als Federaal en daarom is het goed om bij de juiste dienst uw klacht kenbaar te maken.

Vanaf 2023 is het ook verplicht om apart aandacht te hebben voor klokkenluiders. Deze regeling gaat over mensen die weet hebben van volgende zaken die verboden zijn:

- overheidsopdrachten,
- de financiële sector,
- volksgezondheid,
- strijd tegen de fiscale fraude,
- strijd tegen de sociale fraude,
- consumentenbescherming,
- milieubescherming,
- bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonlijke gegevens, en veiligheid van informatienetwerken en -systemen,
- voedselveiligheid en dierenwelzijn,
- veiligheid en conformiteit van producten,
- transportveiligheid,
- stralingsbescherming en nucleaire veiligheid,
- inbreuken op de financiële belangen van de Europese Unie (subsidies) en regels van de interne markt.
- Fiscale en sociale fraude

Voor alles wat over de inhoud van kinderopvang als dienstverlening gaat. (Pedagogisch, veiligheid, grensoverschrijdend gedrag en de dienstverlening in het algemeen

Opgroeien

Kind en Gezin

Schriftelijk of mondeling

Telefonisch op het nummer 02 533 14 14.

Per e-mail naar [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be).

Per brief naar Klachtendienst, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

**Voor klokkenluiders**

De federale Ombudsman (Of voor klokkenluiders: De federale Ombudsman- Centrum Integriteit)

Leuvenseweg 48 bus 6 t

1000 Brussel

Tel: 0800 99 961

[integriteit@federaalombudsman.be](mailto:integriteit@federaalombudsman.be)

Voor toepassingen op het contract (opzeg, waarborg, inhoud huishoudelijk reglement en andere zakelijke conflicten tussen kinderopvang en oude

FOD economie Consumentenombudsdienst

North Gate II Koning Albert II-laan 8 Bus 1

1000 Brussel

Tel : 02 702 52 00

<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/consumentenombudsdienst>

E-mail : [contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be)

**Voor toepassing veilig voedsel**

FAVV - Ombudsdienst Administratief centrum Kruidtuin Food Safety Center, lokaal K08/120216

Kruidtuinlaan 55B-1000 BRUSSEL

[https://favvafisca.service-now.com/customer\\_landing](https://favvafisca.service-now.com/customer_landing)

Tel 0800 13 550

Via e-mail : [ombudsdienst@favv.be](mailto:ombudsdienst@favv.be)

Bijlage: Informeel of formeel ongenoegen/klachtenformulier. U kan dit persoonlijk afgeven, in de brievenbus steken, per post versturen of per e-mail doorsturen.

