



## Klachtenprocedure

Heeft u een vraag, opmerking, suggestie of klacht? Laat het ons weten. We luisteren graag naar u.

Bij De Molenketjes vzw vinden we uw mening belangrijk. We zien opmerkingen en klachten als een kans om onze opvang en dienstverlening te verbeteren.

We zorgen ervoor dat elke klacht zorgvuldig wordt geregistreerd, onderzocht en beantwoord.

### Inhoudsopgave

|                                            |   |
|--------------------------------------------|---|
| Doel .....                                 | 1 |
| Definitie, wat is een klacht .....         | 2 |
| Werkwijze .....                            | 2 |
| Algemene behandeling van klachten .....    | 2 |
| - Wie kan er een klacht indienen?          |   |
| - Waar vindt u de klachtenprocedure?       |   |
| - Hoe kan je een klacht indienen?          |   |
| - Afhandeling van de klacht                |   |
| * Ontvangen en registreren van de klacht   |   |
| * Onderzoek van de klacht                  |   |
| * Opvolging van de klacht                  |   |
| Bij wie kan u terecht .....                | 4 |
| Evaluatie van de klachtenbehandeling ..... | 5 |
| Verwante documenten .....                  | 5 |

### Doel

Bij de Molenketjes vzw beschouwen we elke suggestie, opmerking en klacht als een leerkans en opportuniteit voor onze werking. Daarom geven we alle betrokkenen van de kinderopvang de kans om hun ontevredenheid te uiten. We willen de klacht steeds efficiënt en effectief afhandelen en willen zorgen voor betrokkenheid en participatie van gezinnen.

## Definitie - wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een aspect van onze werking of dienstverlening.

We vragen om een probleem eerst te bespreken met de betrokken medewerker of verantwoordelijke. Soms kan een gesprek het probleem meteen oplossen.

Blijft u ontevreden en vinden we samen geen oplossing? Dan kan uw ontevredenheid als een officiële klacht worden behandeld.

U kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen.

Klachten worden in overleg met (brede) stafleden en directie beoordeeld als gegrond of ongegrond. We gaan steeds na in welke mate De Molenketjes als organisatie betrokken en al dan medeverantwoordelijk is voor de klacht. Indien een klacht gegrond is, zal deze efficiënt en effectief opgevolgd worden.

Gegronde klachten worden geregistreerd in ons intern klachtenregister.

We bespreken klachten regelmatig binnen het team en met de staf. Zo kunnen we leren uit klachten en proberen te voorkomen dat hetzelfde probleem opnieuw gebeurt.

Ook terugkerende opmerkingen en suggesties nemen we mee in deze evaluatie.

## Werkwijze

- Wie kan een klacht indienen?  
Iedereen die betrokken is bij onze opvang of dienstverlening kan een klacht indienen: kinderen/ gezinnen / medewerkers / buurtbewoners / partnerscholen / partnerorganisaties ...
- Waar vindt u de klachtenprocedure?  
U vindt de klachtenprocedure op onze website of op elke locatie, op vraag bij de hoofdbegeleider.
- Hoe kan u een klacht indienen?  
We vragen u om een probleem of ontevredenheid zo snel mogelijk te bespreken met het opvangteam en/of de hoofdbegeleider van uw locatie of werking.  
Samen proberen we eerst een oplossing te vinden.  
Vinden we geen oplossing of blijft uw klacht onbeantwoord? Dan kunt u telefonisch of via e-mail contact opnemen met de leidinggevende van uw werking. Op onze website vindt u ook een contactformulier terug.
- Hoe behandelen we uw klacht?  
De Molenketjes vzw garandeert u dat elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord wordt.  
We volgen geldende procedure inzake klachtenbehandeling:

### **Stap 1: ontvangen en registreren van de klacht**

- \* Wanneer u een opmerking, signaal of klacht geeft, noteert de medewerker dit.
- \* De medewerker probeert eerst samen met u een oplossing te vinden via een gesprek.
- \* Vinden we samen geen oplossing waar u tevreden mee bent? Dan meldt de medewerker dit binnen één week aan de hoofdbegeleider.
- \* Uw ontevredenheid wordt dan opgenomen als een officiële klacht in ons intern klachtenregister.
- \* De hoofdbegeleider of leidinggevende brengt u hiervan binnen één week op de hoogte.

### **Stap 2: onderzoek van de klacht**

- \* We onderzoeken uw klacht zo snel mogelijk.  
De verantwoordelijke:
  - luistert naar de verschillende betrokken personen;
  - verzamelt de nodige informatie;
  - onderzoekt wat er gebeurd is;
  - beoordeelt of de klacht gegrond, ongegrond of onduidelijk is.
- \* Binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht krijgt u een eerste antwoord. We geven u dan uitleg over de stand van zaken en vertellen u hoe we verder te werk gaan.  
De verantwoordelijke brengt, indien nodig, de juiste leidinggevende, directie of partner op de hoogte.
- \* Binnen één maand na ontvangst van uw klacht laten we u weten welke acties we hebben ondernomen. Indien nodig nodigen we u uit voor een vervolgesprek.

### **Stap 3 opvolging van de klacht**

- \* We bespreken de klacht tijdens een volgend teamoverleg.
- \* We bekijken wat we kunnen doen om gelijkaardige problemen in de toekomst te voorkomen. Als dat nodig is, maken we een actieplan.

## Bij wie kan u terecht?

U mag zelf kiezen met wie u contact opneemt. We raden wel aan om de persoon te contacteren die het best bij uw vraag of klacht past.

| Waarover gaat de klacht?                                                                                        | Wie spreekt u het beste aan?                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Praktische organisatie van de opvang/werking.<br>Welbevinden van het kind.                                      | Een begeleider van de betreffende locatie<br>(persoonlijk ter plaatse)                            |
| Functioneren van medewerkers.<br>Welzijn van het kind.<br>Huishoudelijk reglement.<br>Hygiëne / infrastructuur. | Hoofdbegeleider van de betreffende locatie.<br>(persoonlijk ter plaatse, telefonisch of via mail) |
| Inschrijvingen en facturatie                                                                                    | Administratieve dienst<br>(Telefonisch of via mail)                                               |
| Procedures binnen vzw de Molenketjes.<br>Algemeen beleid.<br>Functioneren van medewerkers.                      | Leidinggevende van de betreffende werking<br>(telefonisch of via mail)                            |
| Functioneren van stafmedewerkers.<br>Bij het niet leiden tot een akkoord met de leidinggevende.                 | Pedagogisch directeur of Algemeen directeur<br>(via mail)                                         |
| Functioneren van de directie                                                                                    | Raad van Bestuur vzw De Molenketjes, via de voorzitter.<br>(via mail)                             |

U vindt alle contactgegevens:

- op onze website
- bij de hoofdbegeleider van uw locatie
- via het algemeen nummer: 02 412 72 41
- via e-mail: [info@demolenketjes.brussels](mailto:info@demolenketjes.brussels)

Wanneer u geen geschikte contactgegevens vindt, kan u ons bereiken via het contactformulier op onze website.

Krijgt u geen antwoord of bent u niet tevreden over de manier waarop uw klacht werd behandeld? Dan kunt u, afhankelijk van de werking, ook terecht bij een externe klachtendienst.

- Voor het **kinderdagverblijf**, kan u steeds terecht bij de klachtendienst van Opgroeien, Opgroeipunt:
  - telefonisch 078 170 000 (elke werkdag van 8 tot 20u)
  - online het online contactformulier
  - schriftelijk Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
- Voor de **buitenschoolse opvang** (BOA), kan u steeds terecht bij VGC:
  - mail opvangenvrijetijd@vgc.be
- Voor het **ankerpunt** (consultatiebureau Kind&Gezin) en projecten van Kansrijk Opgroeien in Molenbeek, kan u steeds terecht bij VGC:
  - mail gezin@vgc.be
- Voor het **VGC speelplein** (vakantiewerking pasen/zomer De Knipoog / Ket&Co), kan u steeds terecht bij team speelpleinen van de Vlaamse Gemeenschapscommissie:
  - mail opvangenvrijetijd@vgc.be

Elke klachtendienst probeert uw klacht zo goed mogelijk te behandelen.

Bent u toch niet tevreden over de behandeling van uw klacht? Dan kunt u dit melden aan de betreffende klachtendienst. U kunt ook contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst.

|             |                                 |
|-------------|---------------------------------|
| Telefonisch | nummer 1700                     |
| E-mail      | klachten@vlaamseombudsdienst.be |

## Evaluatie van de klachtenprocedure

We evalueren deze klachtenprocedure minstens om de vier jaar.

De directie en stafleden bekijken dan samen of de procedure nog goed werkt en of er aanpassingen nodig zijn.

## Verwante documenten

- Huishoudelijk reglement van vzw De Molenketjes kan u terugvinden op onze website.
- Intern klachtenregistratie documenten onder beheer van de preventie adviseur.

De Molenketjes staat voor een kwaliteitsvolle opvang en dienstverlening, waar iedere medewerker zijn steentje toe bijdraagt. Bij vragen, opmerkingen of klachten, staan wij steeds klaar om te helpen.