

Werkprocedure <i>Klachten-Melding procedure</i>	2.2.1
Opgemaakt op:	31-01-2023
Evaluatie van deze procedure (zie evaluatieprocedure 2.2.2)	31-01-2024
Revisie van de procedure	13-06-2025

Definitie en verschil tussen melding en klacht

Een melding

Een **melding** is een mondelinge of schriftelijke mededeling van een ouder of collega die een bezorgdheid of bekommernis uitdrukt, zonder daarbij noodzakelijk ontevredenheid te uiten. Het gaat om een signaal dat aandacht vraagt — iets wat opvalt, vragen oproept of waar men ons graag op wil wijzen.

Elke melding wordt zorgvuldig geregistreerd en intern besproken met de verantwoordelijke en de kind begeleiders van het betrokken kinderdagverblijf, zodat we waar nodig kunnen bijsturen of verduidelijken. Bij elke melding dient er ook een terugkoppeling te gebeuren naar de melder.

Een Klacht

Een **klacht** is een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de werking, omgang of omstandigheden binnen de opvang. Het betreft een signaal waarbij een ouder aangeeft niet tevreden te zijn over een bepaalde situatie of ervaring.

Elke klacht wordt geregistreerd en behandeld volgens deze vastgelegde procedure. De verantwoordelijke en de pedagogisch beleidsmedewerker nemen hierbij het voortouw, steeds in overleg met de betrokken ouder(s), met het oog op een constructieve oplossing.

Wij hechten groot belang aan open communicatie en staan ervoor open om klachten bespreekbaar te maken. Waar mogelijk wordt de werking bijgestuurd, met respect voor de beleving van de ouder en de draagkracht van het team.

Een klacht vereist steeds een formele opvolging, inclusief onderzoek, passende acties en een tijdige terugkoppeling binnen de afgesproken termijnen.

Hoe komen klachten en meldingen binnen?

Een klacht of melding kan op verschillende manieren worden doorgegeven. We willen het voor ouders en betrokkenen zo toegankelijk mogelijk maken om hun bezorgdheden, opmerkingen of klachten kenbaar te maken.

Men kan een klacht of melding indienen via:

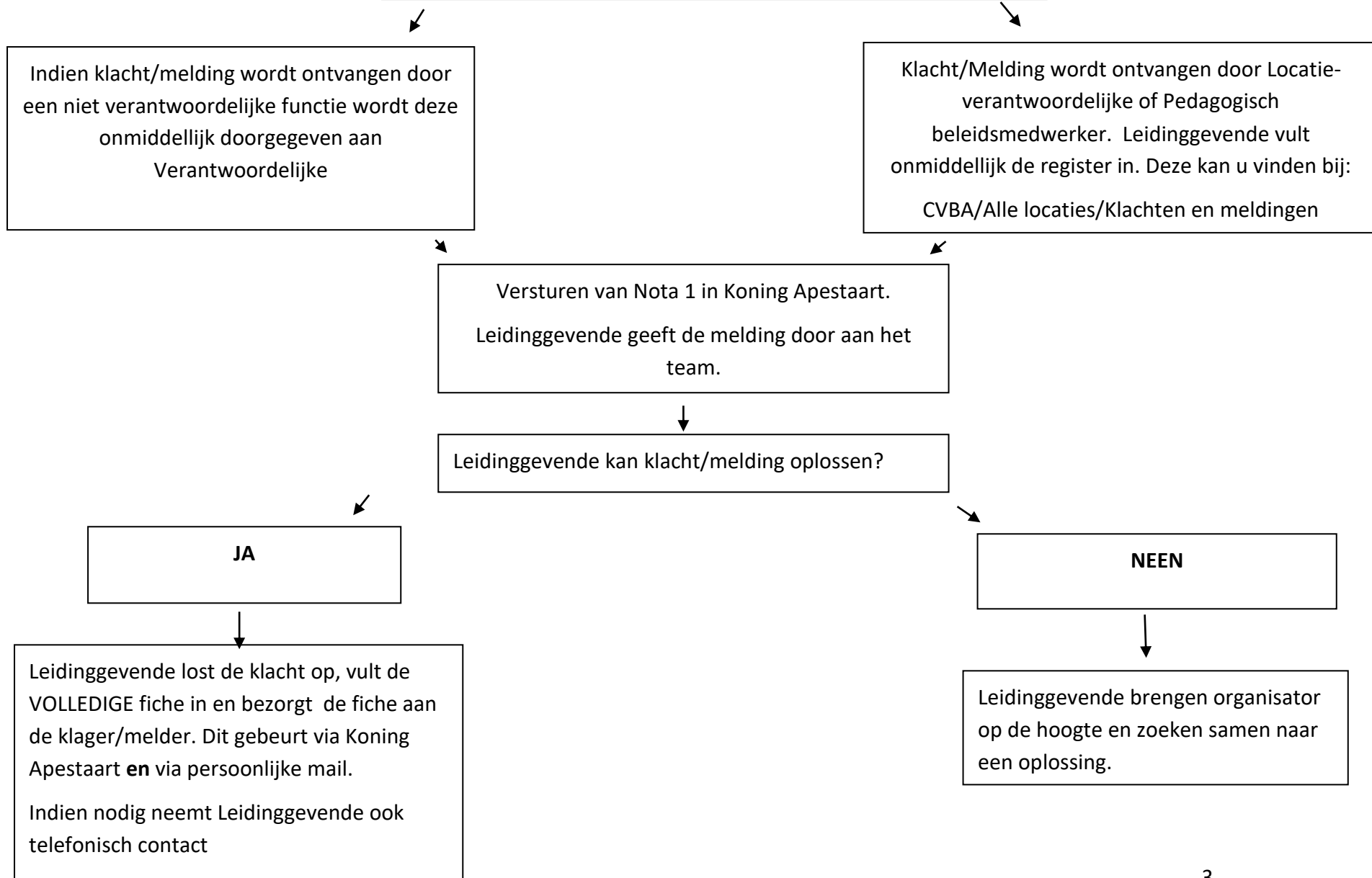
- **Mondelinge communicatie**, bijvoorbeeld tijdens een gesprek bij het brengen of ophalen van het kind
- **Schriftelijk via e-mail**
- **Via de Klachtendienst van Opgroeien**
- **Via het digitaal platform Koning Apestaart**
- **Via (anonieme) feedbackformulieren of tevredenheidsenquêtes**
- **Via het contactformulier op onze website**
- **Via mobiele telefoon**

Hoe gaan we om met meldingen en klachten?

Elke melding of klacht wordt **ernstig en met de nodige zorg** behandeld. We beschouwen dit als een waardevolle kans om onze werking te verbeteren en het vertrouwen van ouders en betrokkenen te versterken.

Voor elke ontvangen melding of klacht wordt de vastgelegde procedure consequent gevolgd. Dit zorgt voor een zorgvuldige opvolging, duidelijke communicatie en – waar nodig – gepaste actie.

Klacht of melding wordt ontvangen



Onderzoek wordt gevoerd

Schriftelijke melding aan Klager/Melder en eventueel afspraak maken om een gesprek te voeren.

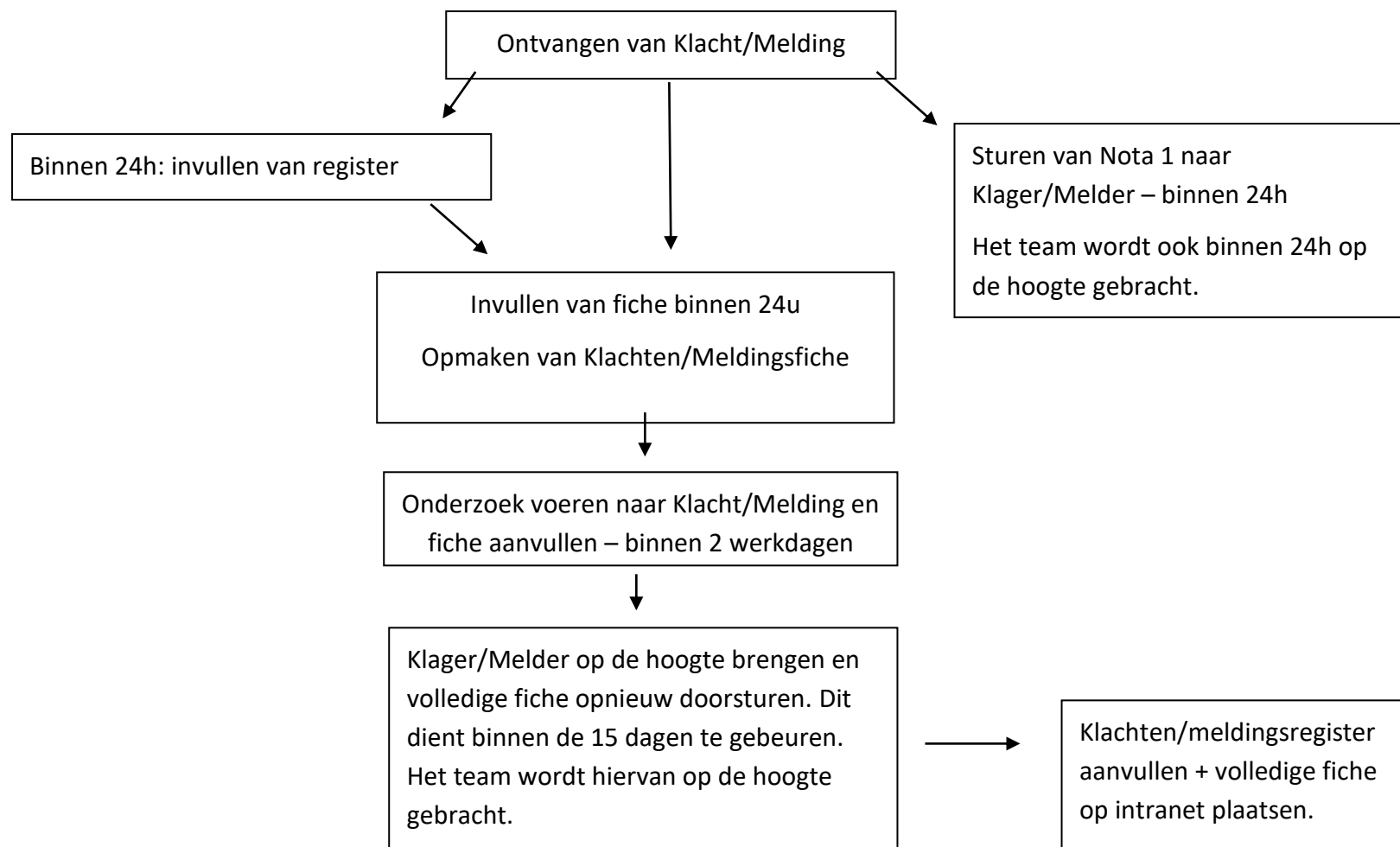
Het team wordt ten allen tijde op de hoogte gehouden.

Locatie verantwoordelijke checkt of alle documenten zijn ingevuld en of de volledige procedure is gevolgd.

- Register volledig ingevuld
- Fiche ingevuld en Follow up volledig ingevuld (het mailverkeer wordt in de klacht/melding gekopieerd).
- Klager/melder op de hoogte gebracht of gesprek ingepland.
- Indien er een gesprek plaatsvindt is het noodzakelijk dat hier ook een verslag van wordt toegevoegd.
- Locatie verantwoordelijke stuurt klacht/melding ALTIJD naar organisator.

Organisator beslist of klacht/melding moet worden doorgegeven aan Opgroeien

Tijdslijn van de behandeling van Melding en/of Klacht



Nota 1

Bericht in Koning Apestaart.

Beste,

Uw opmerkingen over genoten mijn volledige aandacht.

Ik heb uw klacht/melding geregistreerd en zal deze verder onderzoeken.

Indien enkele aspecten van uw klacht/melding niet zo duidelijk zijn, dan zal ik u hierover contacteren voor verduidelijking.

Hoe dan ook streef ik ernaar om u binnen de 15 dagen een antwoord op uw klacht/melding te geven.

Indien u zelf nog vragen heeft, neem gerust contact op met mij.

Met vriendelijke groet,

Verantwoordelijke

Werkwijze

Een klacht/melding wordt onderzocht door de locatie-verantwoordelijke. Hierin moeten onderstaande vragen gesteld worden.

- de gesignaleerde feiten
- de omstandigheden
- de mogelijke oorzaken
- het soort klacht
- de gegrondheid (gegrond, ongegrond, onduidelijk)
- de ernst van de klacht
- het nadeel of de schade die geleden is
- nagaan of er nog gelijkaardige klachten zijn geweest

Indien locatie-verantwoordelijke deze melding/klacht niet kan oplossen dan gaat zij binnen de termijn van **24u** naar pedagogisch beleidsmedewerker om klacht te onderzoeken.

De locatie-verantwoordelijke contacteert alle kanalen die mogelijks moeten worden gecontacteerd om de klacht te onderzoeken.

De locatie-verantwoordelijke bepaalt ook hoe de klacht/melding kan gecorrigeerd worden?



Dit kan eventueel zijn:

- het herstellen dienstverlening
- het opnieuw en foutloos leveren van de hulp- en dienstverlening
- een ondersteunend gesprek
- Doe het nodige om te voorkomen dat de tekortkoming zou herhalen. Betrek daarbij de betrokken medewerkers en de leidinggevende.

Een klachtengesprek voeren

STOOM LATEN AFBLAZEN

- Laat mensen hun hart luchten en laat hen uitpraten.
- Luister actief.
- Erken daarbij de gesprekspartners in hun gevoelens. Gebruik hierbij een ik-boodschap, dit komt minder aanvallend over: "Ik merk dat je geschokt bent" in plaats van 'Het is niet nodig om zo geschokt te doen.' of "Ik zie dat dit je erg kwaad maakt" in plaats van 'Je kunt je nu wel kwaad maken maar daar hebben we niets aan.'

DE KLACHT HELDER KRIJGEN

- Nadat je de gevoelens hebt erkend kun je naar de inhoudelijke kern van de boodschap overgaan.
- Vraag door om een compleet beeld te krijgen van de inhoud van de klacht.
- Vat samen.

MOGELIJKE WENSEN TER OPVOLGING BESPREKEN

- Laat deze uit twee richtingen komen.
- Presenteer jouw oplossing niet als de enige oplossing.
- Formuleer samen met de klager een antwoord op de vraag wat de verwachtingen en wensen zijn.

AFRONDING & FOLLOW-UP

- Maak concrete afspraken over hoe de opvolging zal gebeuren.
- Geef aan wat jouw rol hierin is.
- Maak afspraken over wat hierover mag gecommuniceerd worden met derden.



OMGAAN MET KLACHTEN

Een klacht of kritiek is een negatieve uiting over iets wat men ervaren heeft in de werking of de wijze van handelen of omgang. Dit kan terecht of onterecht zijn. Neem klachten en kritiek steeds serieus. Ga niet in discussie. Stel vragen en wees duidelijk over het verdere verloop.

LAAT ZIEN DAT JE DE KRITIEK WIL BEGRIJPEN – LUISTER EN VEER MEE

- Er zijn altijd meerdere waarheden. Ga ervan uit dat de klager op een of andere manier een punt heeft. Kritiek bevat vaak belangrijke informatie om je werking te verbeteren.
- Sluit aan bij de beleving van de klager en toon dat je zijn argumenten en emoties hoort, begrijpt en niet bestrijdt. Zo lijdt de klager geen gezichtsverlies. Zo voorkom je bovendien dat hij zijn standpunt blijft herhalen en dat jullie in discussie raken.

Luister open en actief en zoek iets van waarheid in de boodschap

Laat de persoon uitpraten. Zo kan hij ventileren en argumenteren en voorkom je welles-nietes-discussies.

Is de kritiek voor jou duidelijk?

Nee: Vraag door en breng samen de gegevens in kaart.

- De geleden schade of het ongemak
- De feiten en omstandigheden: wie, wat, wanneer, waar, hoe, waarom
- Deed het zich nog al voor?

Ja: Benoem de kritiek, de frustratie of het onderliggende gevoel en vat samen.

Houd het kort. Beperk je tot de kern, namelijk de belangrijkste beleving en argumenten.

Gebruik daarbij de woordkeuze van de ander.

BLIJF KALM, DENK NA, VERDEDIG JE NIET

Iemand die kritiek uit of een klacht heeft, doet dat niet altijd op een gepaste manier. De persoon is vaak zelf al boos, gefrustreerd of opgejaagd. Het is vooral de manier waarop men je aanspreekt en niet zozeer de inhoud die ook bij jou emoties oproepen.



Concentreer je toch vooral op de inhoud, vraag door en toon begrip. Geef de ander een kans om zijn gedachten te uiten. Zo ontmijn je de situatie. Heb tegelijk aandacht voor je eigen emoties. Houd er rekening mee want ze geven je grens aan.

Begrens de ander als die heel persoonlijk wordt. Maar geef zelf niet toe aan je eigen boosheid. Zeg eventueel dat dit je overvalt of neem liever een time-out als je merkt dat je emotioneel wordt.

TOON BEGRIP EN GEEF MINSTENS OP ÉÉN PUNT GELIJK

Waarom?

Een klager wil gehoord worden en liefst gelijk krijgen. Daarvoor heeft hij zich vooraf gewapend met argumenten, boosheid en andere gevoelens.

De meest eenvoudige en effectieve manier om te ontwapenen en te kalmeren is door hem op minstens één punt gelijk te geven.

Zeg

"Ik begrijp dat je ...", 'Het lijkt me logisch dat je ...' of 'Je hebt gelijk ' en vul aan met dat specifieke punt.

Zorg dat je toon goed zit. Wees eerlijk. De ander voelt dat immers.

Gebruik eventueel volgende waarheden:

"Het is goed dat je naar me komt als je ergens ontevreden over bent."

"Je hebt gelijk dat je dit meldt."

"Ik begrijp dat je dat lastig vindt."

"Dat is inderdaad niet prettig."

"Het is inderdaad vervelend dat je moet wachten."

Daarmee geef je de ander gelijk in het feit dat het goed is dat hij voor zichzelf of zijn naaste opkomt.

WEES DUIDELIJK OVER HET VERDERE VERLOOP

De klacht is gegrond

Kan je een oplossing bieden?

JA

bied verontschuldiging aan en zeg wat je zal doen om:

- het probleem dat de klacht veroorzaakte zo snel mogelijk op te lossen;
- gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden.

Voer de rechtzetting uit en toets de tevredenheid bij de klager

NEE

Bied verontschuldiging aan en zeg wat je zal doen om:

het probleem dat de klacht veroorzaakte zo snel mogelijk op te lossen;
gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden.

Voer de rechtzetting uit en toets de tevredenheid bij de klager

De klacht is misschien gegrond/onduidelijk

Zeg dat je niet onmiddellijk een oplossing kan geven.

Ga na of de klager nog verwachtingen en suggesties heeft.

Geef uitleg over wie van de organisatie tegen wanneer welke stappen zal zetten om de klacht verder te onderzoeken om op basis daarvan een antwoord/oplossing te geven.

De klacht is niet gegrond

Onderbouw met objectieve feiten en gegevens waarom de klacht ongegrond is en bespreek hoe de verdere samenwerking op een bevredigende wijze kan lopen.