



Meldingsformulier: Klachten, opmerkingen en suggesties

Naam:

Adres.....

Telefoon

1. Klachten:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Opmerkingen en suggesties:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum

Handtekening

.....



Klachten, opmerkingen en suggesties: hoe gaan we ermee om?

Alleen maar tevreden cliënten! Welke dienst droomt daar niet van? Maar waar mensen werken kan er wel eens iets mis gaan of ontstaan er misverstanden. Daar ontkomt niemand aan; dus ook wij niet.

Sommige meldingen kunnen snel worden opgelost

Indien je voor ons suggesties hebt, op bepaalde punten opmerkingen hebt, het niet eens bent met ons of klachten hebt over de gang van zaken, bespreek je dit best eerst met de coördinator van je opvanglocatie.

Wij doen ons best om uw probleem zo snel mogelijk uit de wereld te helpen. Belangrijk is dat je in dit gesprek zo duidelijk mogelijk aangeeft wat er niet goed is. Probeer ook aan te geven hoe het volgens jou beter kan. In zo'n geval is een officiële klachtenprocedure vaak niet nodig.

Klacht indienen

Wanneer je er samen met de coördinator van het IBO niet uitkomt kan je een officiële klacht indienen. Je kan dit doen met het meldingsformulier (zie bijlage) of je mag een brief schrijven. Naamloze brieven worden niet onderzocht. De klacht moet ingediend worden binnen de maand na de feiten.

Bij wie komt mijn klacht terecht?

De dienstverantwoordelijke van de kinderopvang onderzoekt je klacht in overleg met de coördinator. Indien je klacht echter gaat over de dagelijkse leiding dan zal je klacht door het diensthoofd of de OCMW-secretaris onderzocht worden.

Hoe wordt mijn klacht verder behandeld?

De dienstverantwoordelijke of diensthoofd luistert naar je verhaal en je voorstellen.

Hij/zij bespreekt de klacht eveneens met de persoon of de dienst op wie de klacht betrekking heeft en vraagt naar zijn/haar voorstellen om de situatie op te lossen.

Samen met de bevoegde leidinggevenden wordt vervolgens een voorstel uitgewerkt.

De secretaris beslist over dit voorstel (waar nodig in overleg met het bevoegde bestuursorgaan).

Hoe lang duurt de afhandeling?

Het doel is om elke klacht binnen de maand volledig af te handelen. Elke partij wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de beslissing.

Hoe zit het met mijn privacy?

Je kan ervan uit gaan dat je klacht met de grootste vertrouwelijkheid wordt behandeld.

Waar kan ik mijn klacht indienen?

Je kan je klacht schriftelijk, met vermelding van je persoonlijke gegevens en ondertekend, overmaken aan: het OCMW, St. Willibrordusplein 4 3550 Heusden-Zolder.

Indien je vindt dat je klacht niet goed is afgehandeld kan je je wenden tot de klachtendienst van Kind & Gezin

Afdeling kinderopvang

Hallepoortlaan 27

1060 Brussel

tel: (02) 533 14 14

E-mail: klachtendienst@kindengezin.be