

## Reglement Interne Klachtenprocedure Infano vzw –

### Binnenschoolse opvang

---

#### Doel :

- Zorgen dat bemerkingen en aandachtspunten op een efficiënte manier geregistreerd, behandeld, beantwoord en geëvalueerd worden.
- Het bieden van inspraak aan gebruikers.

#### Inhoud:

Hoe goed alle medewerkers van onze binnenschoolse opvang ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker/-ster of over een bepaalde gang van zaken binnen onze kinderopvang, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij een van onze geledingen óf onze interne commissie neer te leggen.

#### Indienen van een klacht

De organisatie binnen onze kinderopvang is onderverdeeld in drie geledingen waarbij u uw klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht terecht kunt.

##### Geleding 1(mondeling)

De Teamcoach-begeleider : Bij hen kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- het functioneren van de begeleiding en/ of kinderen
- de huisregels en tijden
- spelmateriaal
- hygiëne

##### Geleding 2 (schriftelijk of via website)

Het management : de Regiocoördinator, de Regiomanager : bij hen kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- procedures binnen de opvang
- het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden)
- algemeen beleid
- bij ontevredenheid over behandeling van klachten uit geleding 1

##### Geleding 3 (schriftelijk, aangetekend)

De interne commissie, waaronder ook de interne klachtencommissie valt; hierbij kunt u terecht met klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij een of beide andere geledingen of met klachten over het functioneren van de manager.

Met klachten over facturatie kan men rechtstreeks bij de financiële dienst terecht of bij de verantwoordelijke TC.

U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

De klager is ten alle tijden gerechtigd de klacht in te trekken.

### **Behandeling van de Klacht**

Een klacht kan ingediend worden, maximum 5 dagen na het voorval. De medewerker die de schriftelijke klacht in ontvangst neemt, zal u binnen 5 dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging bezorgen. Binnen 1 maand krijgt u een reactie op uw klacht. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen 1 week, bij een hogere geleding indienen. Onder deze voorwaarden kunnen alle geledingen doorlopen worden. De interne klachtenprocedure kan dus maximaal 7 weken in beslag nemen. Het reglement interne klachtenprocedure kunt u terugvinden op de website : [www.infano.be](http://www.infano.be).

De geleding die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage (klachtenregistratie en klachtenanalyse) t.b.v. de organisatie.

### **Nederlands**

Alle gesprekken gaan door in het Nederlands. Indien u dit wenst kan u zich tijdens het gesprek laten begeleiden door een tolk.

### **Beslissing Infano vzw**

Infano stelt de klager binnen twee weken na indiening van de klacht maar maximaal 7 weken, in geval van achtereenvolgens indienen van de klacht bij alle drie de geledingen, schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Infano deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

### **Geheimhouding**

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld.

Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

### **Bekendmaking klachtenregeling**

Infano brengt de klachtenregeling via de website onder de aandacht van haar klanten.

### **Inwerkingtreding**

Het reglement treedt in werking op 8 juni 2015