

# ONTHAALBROCHURE VOOR NIEUWE MEDEWERKERS BIJ



BVBA Vlaamse Kinderopvang  
Brusselsesteenweg 743  
9050 Gentbrugge  
Tel. 0498 38 46 66

[www.vlaamsekinderopvang.be](http://www.vlaamsekinderopvang.be)

## Inhoud

1	Verwelkoming.....	3
2	Voorstelling van Vlaamse Kinderopvang.....	4
2.1	Onze visie.....	5
2.1.1	Openingstijden.....	6
2.1.2	Ontwikkeling.....	6
2.1.3	Zelfstandigheid.....	6
2.1.4	Veiligheid.....	6
3	Hoe zijn de opvangcentra bereikbaar?.....	7
3.1	Verantwoordelijken van Vlaamse Kinderopvang.....	7
3.2	Fietsenstalling en parking.....	7
4	Praktische zaken voor de aanvang van je werk.....	8
5	Afspraken voor je eerste werkdag.....	8
6	Algemene afspraken in Vlaamse Kinderopvang.....	9
6.1	Tijdsregistratiesysteem / uurroosters.....	9
6.2	Gebruik van de telefoon en pc.....	9
6.3	Wat te doen bij ziekte en verlof?.....	9
6.4	Arbeidsongeval.....	10
6.5	Veiligheid.....	10
6.5.1	Rookverbod.....	10
6.6	Werkkledij.....	10
6.7	Faciliteiten.....	10
6.8	Hygiëne.....	11
6.9	Alcohol en drugs.....	12
6.10	Algemene veiligheidsmaatregelen.....	12
6.11	Ongewenst gedrag op het werk.....	12
6.12	Sancties.....	12
6.12.1	Schriftelijke verwittiging.....	12
6.12.2	Stopzetting van de arbeidsovereenkomst.....	12
7	Opleidingen, vormingen en vergaderingen.....	13
7.1	Interne opleidingen.....	13
7.2	Externe opleidingen.....	13
7.3	Vergaderingen.....	13
8	Grensoverschrijdend gedrag.....	14
9	Klachtenbehandeling.....	15
9.1	Hoe ontstaat een klacht?.....	15

9.2	Hoe omgaan met klachten? .....	15
9.3	Op welke manier wordt de afhandeling van klachten ingericht?.....	16
9.3.1	Klacht indienen: hoe en bij wie? Klachtenprocedure.....	16
9.3.2	Sjabloon ontvangst klacht.....	18
10	Welbevinden en betrokkenheid .....	19
11	Crisisprocedure .....	20
12	Veiligheid en preventie .....	20
12.1	Risicoanalyse.....	20
12.2	Inlichtingenfiches en kindje ophalen .....	20

# 1 Verwelkoming

Super! Je hebt gekozen om bij ons te komen werken.

Om jou zo gemakkelijk mogelijk te helpen inwerken geven we jou deze onthaalbrochure mee. Deze brochure is een leidraad voor zowel je meter als jezelf. Hiermee kan je meter checken of alles overlopen werd op de eerste werkdag en jij kan achteraf de verkregen info nog eens nalezen. Ons doel is om jou een zo goed mogelijke basis aan te leren van de gewoontes in onze opvang.

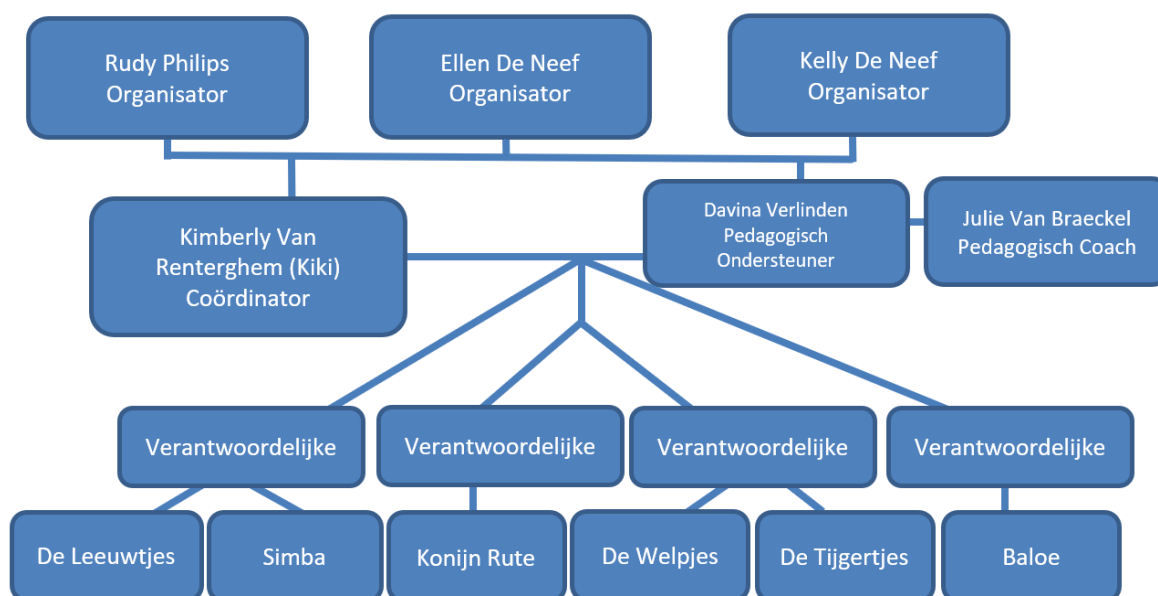
Je mag van ons verwachten dat wij je zullen begeleiden via voldoende feedbackmomenten. Aarzel niet om vragen te stellen; er bestaan geen domme vragen! Je meter zal met geduld en respect een luisterend oor zijn voor jou.



Inhoud van deze brochure:

- Voorstelling van Vlaamse Kinderopvang
- Hoe zijn de opvangcentra en het hoofdkantoor bereikbaar?
- Praktische zaken voor de aanvang van werk.
- Afspraken voor je eerste werkdag.
- Algemene afspraken in Vlaamse Kinderopvang
- Praktische zaken

## 2 Voorstelling van Vlaamse Kinderopvang



### Organisatoren

Rudy Philips	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene info</li> <li>• Personeelszaken</li> <li>• Financiële zaken</li> <li>• Daikys</li> <li>• Beleid</li> <li>• 0498 38 46 66</li> <li>• <a href="mailto:rudy@vlaamsekinderopvang.be">rudy@vlaamsekinderopvang.be</a></li> </ul>
Ellen De Neef	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogie</li> <li>• Interne organisatie</li> <li>• Problematiek omtrent opvoeding/voeding</li> <li>• Beleid</li> <li>• Frustraties en vragen</li> <li>• 0495 86 11 12</li> <li>• <a href="mailto:ellen@vlaamsekinderopvang.be">ellen@vlaamsekinderopvang.be</a></li> </ul>
Kelly De Neef	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene info</li> <li>• Administratie algemeen (Kind en Gezin, inschrijvingen en documentenbeheer interne documenten)</li> <li>• Planning Baloe/rondleidingen</li> <li>• Facturatie/fiscale attesten/beleid</li> <li>• ICT</li> <li>• 0474 74 63 84</li> <li>• <a href="mailto:kelly@vlaamsekinderopvang.be">kelly@vlaamsekinderopvang.be</a></li> </ul>

## Coördinator

Kimberly Van Renterghem (Kiki)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planning personeel/kinderen</li><li>• Administratie algemeen (inschrijvingen en documentenbeheer, ziekte personeel, interne documenten)</li><li>• Facturatie/beleid</li><li>• Intakes/rondleidingen bij afwezigheid verantwoordelijke</li><li>• 0486 02 33 28</li><li>• <a href="mailto:kiki@vlaamsekinderopvang.be">kiki@vlaamsekinderopvang.be</a></li></ul>
--------------------------------	--

## Pedagogisch Coach en Pedagogisch Ondersteuner

Davina Verlinden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pedagogisch ondersteuner</li><li>• Coaching/draagkracht</li><li>• Intakes/rondleiding bij afwezigheid verantwoordelijke</li><li>• Ondersteuning groepen</li><li>• Stagiairs</li><li>• Preventie</li><li>• Vragen omtrent ziekte kinderen</li><li>• 0479 24 29 19</li><li>• <a href="mailto:davina@vlaamekinderopvang.be">davina@vlaamekinderopvang.be</a></li></ul>
Julie Van Braeckel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pedagogisch Coach</li><li>• Coaching/draagkracht</li><li>• Intakes/rondleiding Wondelgem bij afwezigheid verantwoordelijke</li><li>• Opvolging groepen</li><li>• Vragen omtrent ziekte kinderen</li><li>• 0470 35 31 67</li><li>• <a href="mailto:pjkgent@vlaamekinderopvang.be">pjkgent@vlaamekinderopvang.be</a></li></ul>

### 2.1 Onze visie

Bij onze kinderopvangcentra draait alles om de wisselwerking tussen kind, opvoeder(s) en omgeving. We geloven dat opvoeden een dynamisch proces is waarin openheid, respect en evenwicht centraal staan. We bieden een warme, veilige en stimulerende omgeving waarin kinderen zich op hun eigen tempo kunnen ontwikkelen en waar ouders zich gehoord en betrokken voelen.

#### Het Kind

Elk kind is uniek en verdient een persoonlijke benadering. We stimuleren zelfontplooiing en zelfstandigheid door ruimte te bieden voor experimenteren en ontdekken, waarbij beleving en ervaring belangrijker zijn dan het eindresultaat. We hechten veel waarde aan het welbevinden, de betrokkenheid en de emotionele ontwikkeling van elk kind.

## De Opvoeder

Ouders zijn de eerste opvoeders, en wij zien hen als essentiële partners in het groeiproces van hun kind. Door open dialoog met de begeleiders, respect voor verschillende culturen en een warme, waarderende communicatie zorgen we voor een veilige en vertrouwde opvangomgeving waarin iedereen zich thuis voelt.

## De Omgeving

Een veilige, liefdevolle en stimulerende omgeving is essentieel voor de ontwikkeling van een kind. We creëren een warme opvang waarin kinderen zich vrij voelen om te ontdekken, te spelen en te groeien. Onze ruimtes zijn zo ingericht dat ze uitdagen tot exploratie, creativiteit en sociale interactie.

Daarnaast hechten we veel belang aan een inclusieve en respectvolle omgeving waarin diversiteit wordt omarmd en ieder kind gelijke kansen krijgt. We zorgen voor een harmonieuze sfeer waarin kinderen, ouders en begeleiders zich thuis voelen en waarin waarden als respect, betrokkenheid en verbondenheid centraal staan.

### 2.1.1 Openingstijden

Van maandag tot en met vrijdag van 07.00u tot 18.00u.

Ons jaarlijks verlof is steeds in de maanden juli/augustus en dit 3 weken.

Met kerst zijn we 2 weken gesloten.

We sluiten ook op de wettelijke feestdagen.

Onze sluitingsdagen vind je op de website [www.vlaamsekinderopvang.be](http://www.vlaamsekinderopvang.be) onder 'Downloads'.

### 2.1.2 Ontwikkeling

Onder deskundige en gediplomeerde begeleiding wordt veel aandacht besteed aan verstandelijke- lichamelijke- sociale- creatieve- en emotionele ontwikkeling van de kinderen. Dit als aanvulling op de opvoeding in de thuissituatie van de werkende ouders.

### 2.1.3 Zelfstandigheid

Door het scheppen van de juiste voorwaarden, door de werkhouding van de begeleidsters en door het aanbieden van ruimte, speelmaterialen en leuke activiteiten wordt de zelfstandigheid van kinderen aangemoedigd en bevorderd.

### 2.1.4 Veiligheid

De binnen en buitenruimtes zijn zo ingericht dat de opvang voor kinderen veilig kan verlopen en zo aansluit bij de leeftijd van de kinderen.

Uiteraard worden de regels van kind en gezin en de keuringen van de brandweer nauwlettend opgevolgd.

Het kwaliteitshandboek kan ingekeken worden in elke opvangvoorziening.

## 3 Hoe zijn de opvangcentra bereikbaar?


Tijdens de openingsuren (7u00-18u00) is er altijd iemand te bereiken in het kinderdagverblijf.

Op [www.vlaamsekinderopvang.be](http://www.vlaamsekinderopvang.be) kan je een routebeschrijving opvragen bij het bijhorende Google-kaartje.

### 3.1 Verantwoordelijken van Vlaamse Kinderopvang

Jouw rechtstreeks contactpersoon hangt af van de locatie waar jij werkt.

- Verantwoordelijke De Tijgertjes en De Welpjes:

 .....

- Verantwoordelijke De Leeuwtjes en Simba:

 .....

- Verantwoordelijke Konijn Rute:

 .....

- Verantwoordelijke Baloe:

 .....

### 3.2 Fietsenstalling en parking

Je kan je fiets in Gentbrugge in de daarvoor voorziene fietsenstalling zetten. In de andere locaties kan de fiets in de gang of achteraan het gebouw gezet worden. Laat de gang wel net achter.

Parkeren met de auto kan op de daarvoor voorziene parking of op straat (Gentbrugge). Parkeer nergens rechtstreeks vóór de voordeur en wees voorzichtig wanneer je de parking op- of afrijdt.

## 4 Praktische zaken voor de aanvang van je werk

- Je gaat je voor aanvang van je werk **voorstellen** in de kinderopvang waar je tewerk gesteld wordt. Maak hiervoor een afspraak met de verantwoordelijke of coördinator, liefst via mail. Je krijgt dan een korte rondleiding en maakt kennis met je meter en het personeel.
- Je arbeidscontract wordt opgesteld en getekend.
- Je hebt ook een **uittreksel uit het strafregister** (model 2) nodig. Dit kan je verkrijgen via de burgerlijke dienst in jouw gemeente. Vraag dit zeker 6 weken voor je werk aan. Het attest mag ook maximum 6 maanden oud zijn, mocht je dit al hebben.
- Neem ook je formulier van **gezondheidsbeoordeling** mee. Je krijgt dit normaal via je geneesheer of hebt dit misschien van je vorig werk.
- Er wordt een kopie genomen van je identiteitskaart.
- Als je in het bezit bent van een geldig EHBO certificaat, dan mag je dit ook meebrengen.

**Opgelet!** Als je niet in orde bent met de bovenstaande documenten in het groen, dan mag je niet aan je werk beginnen!

Je uurrooster wordt opgemaakt door de Coördinator. Wij zorgen ervoor dat de maximum werkuren en pauzeperiodes, die opgelegd worden in het arbeidsreglement, gerespecteerd worden.

Die dag kan je ook het arbeidsreglement inzien of een kopie ervan meekrijgen.

## 5 Afspraken voor je eerste werkdag

Maak een **creatieve voorstelling** van jezelf om uit te hangen op het prikbord. Zo weten de ouders wie je bent en wat je komt doen. Laat het zeker ook niet na om je persoonlijk voor te stellen aan de ouders. Dit wordt zeer geapprecieerd door zowel het verzorgend personeel als de ouders.



Je meter krijgt een checklist voor meterschap waarmee overlopen wordt of alles gezegd is dat je moet weten op de eerste werkdag. Als je zelf nog vragen hebt, stel ze zeker.

## 6 Algemene afspraken in Vlaamse Kinderopvang

### 6.1 Tijdsregistratiesysteem / uurroosters

We hanteren een tijdsregistratiesysteem, waarmee je je kan aanmelden en afmelden via BookU. Dat is een softwareprogramma, waarover je de eerst dag uitleg krijgt van je meter. Je logt enkel in en uit voor jezelf, niet voor anderen.

- Je uurrooster wordt opgemaakt door de Coördinator.
  - Log in via de werktelefoon wanneer je aankomt en vertrekt.
  - Noteer op een blad voorzien in pauzeruimte je overuren. (vroeger stoppen of langer werken)
- Een werkdag duurt sowieso niet langer dan 9 uur met 1 uur pauze. (uitgezonderd overuren)
  - Je mag overuren maken als het nodig is. Je verantwoordelijke of Kiki moet dit altijd vooraf goedkeuren.
  - Wordt een kind te laat opgehaald? Dan moet je overuren maken. Meld dit nadien aan je verantwoordelijke of Kiki.
  - Je kan overuren opnemen wanneer het past voor het werk. Bespreek het eerst met je collega's en vraag toelating aan je verantwoordelijke. Is je verantwoordelijke afwezig? Vraag dan toelating aan Kiki.
- De pauze kan je nemen in de daarvoor voorziene ruimte.
- Er kan geen drank of eten aangekocht worden in het bedrijf. Zorg dus dat je een maaltijd en drank mee hebt.

### 6.2 Gebruik van de telefoon en pc

Gebruik van de werktelefoon en pc zijn enkel toegestaan voor werkgerelateerde doeleinden. Privézaken worden geregeld in de pauze met je eigen middelen.

### 6.3 Wat te doen bij ziekte en verlof?

- Bij ziekte verwittig je Kiki alsook je verantwoordelijke, die het zal doorgeven aan de locatie waar je werkt.
- Je verwittigt minstens de dag zelf, 1 uur voor aanvang van je shift.
- Als je overdag ziek wordt dan kan je in overleg met je verantwoordelijke de opvang verlaten voor een doktersbezoek.
- Breng sowieso bij elke ziekteperiode, **binnen de 48u**, een **attest van de dokter** binnen. Dit MOET via mail **naar Kiki**.
- Let op: een afspraak bij een arts of vroedvrouw is geen ziektedag. Vraag hiervoor recup-uren of vakantie aan.
- Verlof wordt minstens een maand op voorhand aangevraagd bij Kiki.



## 6.4 Arbeidsongeval

Een arbeidsongeval is een:

- ongeval van en naar het werk
- ongeval tijdens je werk of tijdens je pauze op het werk

In geval van een ernstig ongeval zal een verslag opgemaakt worden.

### Eerste zorgen

Er is een verbanddoos op je werkplek. Deze bevat geen medicatie, wel verbanden, pleisters en ontsmettingsmiddel.

### Wat doe je bij een arbeidsongeval?

- Vertel het zo snel mogelijk aan je verantwoordelijke. Ook als het niet erg lijkt.
- Je verantwoordelijke geeft je de nodige documenten en licht Kiki in.
- Vul het aangifteformulier 'arbeidsongevallen' zo gedetailleerd mogelijk in. Vraag dit formulier aan de verantwoordelijke.
- Ga je naar de dokter of het ziekenhuis? Laat het formulier 'medische vaststelling' invullen.
- Geef het ingevulde formulier binnen de 3 dagen aan Rudy.
- Rudy dient de aangifte in.
- Ben je langer dan gepland afwezig door het arbeidsongeval? Bezorg dit attest aan Kiki vóór de start van de verlenging.

## 6.5 Veiligheid

### 6.5.1 Rookverbod



Er geldt een algemeen rookverbod op het domein van alle locaties. Er wordt ook een half uur voor de start van je shift niet meer gerookt, zodat je niet ruikt naar sigaretten in aanwezigheid van de kinderen of ouders.

## 6.6 Werkkledij

Je krijgt van ons een werkschort. Deze wordt gedragen zolang het geen 28 graden is. Bij 28 graden en meer mag je een T-shirt dragen in de afgesproken kleur in de opvang. Zo blijft er een uniformiteit.

Draag gesloten schoenen, liefst leder of lederlook. Je kan altijd iets morsen of laten vallen op je voeten.

## 6.7 Faciliteiten

### Personeelsruimte en kleedruimte

De personeelsruimte is op het gelijkvloers. Je kan er eten.

Hou de ruimte netjes:

- Laat geen etensresten achter.
- Was je vuile vaat af.

Je kan je persoonlijke spullen opbergen in de lockers in de kleedkamers.

### Gebruik keuken, koelkast en microgolf

Je kan de koelkast en microgolf in de personeelsruimte gebruiken. Hou deze altijd proper.

#### Dit zijn de regels voor de koelkast:

- Schrijf je naam op je persoonlijke producten.
- Gooi een vervallen product in de vuilbak !

### Werkkleding

Je draagt werkkleding van het kinderdagverblijf.

- Je geeft die terug bij het einde van je contract.
- Zorg zelf voor gemakkelijke schoenen.

Je kan je werkkleding laten wassen in het kinderdagverblijf.

## 6.8 Hygiëne

### Basis voor een persoonlijke hygiëne van de werknemer

- geen juwelen ter hoogte van de handen en de polsen/onderarmen
  - geen (trouw)ringen, armbanden of polsuurwerken
- kortgeknipte en zuivere nagels
  - geen nagellak, lange nagels of kunstnagels
- wondjes afdekken met ondoordringbaar verband
- korte mouwen
- verdere basishygiëne: geen afhangende haren, lange oorbellen of halskettingen

### Handen wassen met water en zeep

#### Wanneer?

- bij aanvang en op het einde van de dienst
- vóór de maaltijd
- na toiletgebruik
- na hoesten, niezen of snuiten
- bij zichtbaar bevuilde handen
- handen wassen én ontsmetten: na onbeschermd contact (zonder handschoenen) met lichaamsvochten, bloed of slijmvliezen

## 6.9 Alcohol en drugs



Er geldt een algemeen verbod op verdovende middelen, zowel alcohol als drugs. Als je betrappt wordt onder invloed te zijn, dan zal dit leiden tot onmiddellijke werkverwijdering met schorsing of mogelijk ontslag tot gevolg, als de veiligheid van anderen in gevaar werd gebracht.

## 6.10 Algemene veiligheidsmaatregelen

Je meter zal je op de eerste dag de volgende zaken aanwijzen:

- Nooduitgangen en Brandblussers
- EHBO materiaal
- Instructies in geval van nood
- Verzamelplaats bij brandalarm

## 6.11 Ongewenst gedrag op het werk

Elk gedrag, mondeling of in handelen, van seksuele aard, dat jouw waardigheid niet respecteert, meld je aan je coördinator. Ook jij mag deze handelingen niet maken tegenover kinderen, medewerkers of anderen die de locatie waar je stage loopt betreden. Elk ongewenst gedrag wordt gemeld aan de verantwoordelijke of Davina of Kiki.

- Pesterijen op het werk zijn verboden.
- Gedraag je tegenover de kinderen zoals je werd aangeleerd tijdens je opleiding.

## 6.12 Sancties

### 6.12.1 Schriftelijke verwittiging

- Er worden geen foto's van de kinderen geplaatst op sociale media.
- Er wordt geen gebruik gemaakt van de telefoon of de pc voor privédoeleinden.
- Je draagt te allen tijde het correcte uniform.



### 6.12.2 Stopzetting van de arbeidsovereenkomst

- Binnen Vlaamse Kinderopvang gelden de algemene privacyregels. Er worden van de klanten geen gegevens doorgegeven aan derden. De gegevens worden enkel gebruikt voor interne doeleinden.
- Je geeft geen vertrouwelijke info door aan derden. Ook mag je geen documenten of gegevens bezorgen aan derden die schade kunnen berokkenen aan Vlaamse Kinderopvang
- Hardhandig aanpakken van kinderen wordt niet aanvaard.
- Pesterijen of seksuele handelingen – drugs of alcoholgebruik tijdens het werk.

## 7 Opleidingen, vormingen en vergaderingen

### 7.1 Interne opleidingen

Elk jaar is er 2x een opleidingsdag samen met de andere kinderdagverblijven. Tijdens deze opleidingsdagen worden vaak verschillende thema's behandeld die bijdragen aan de kwaliteit van de opvang en de professionele ontwikkeling van de medewerkers. Hier zijn enkele zaken die doorgaans aan bod komen:

- Pedagogische werkvormen
- Samenwerken in een team
- Spelactiviteiten
- Diversiteit
- Omgaan met emoties en gedrag
- Ritme en structuur
- .....

Meermaals per jaar worden opleidingen georganiseerd rond EHBO en brandveiligheid. Iedere medewerker is verplicht dit tweejaarlijks te vernieuwen.

### 7.2 Externe opleidingen

Je kan elk jaar opleidingen volgen. Zie je een interessante opleiding? Stel ze voor aan je verantwoordelijke, Davina of Kiki. Zij gaan bekijken wat er verder mogelijk is om deze opleiding te volgen.

### 7.3 Vergaderingen

#### Teamvergadering:

4x/jaar is er een algemene vergadering per locatie. Alle medewerkers zijn hier aanwezig. De verantwoordelijke leidt deze vergadering.

#### Overleg verantwoordelijken:

Om de twee maanden is er een overleg met alle verantwoordelijken.

#### Overleg Pedagogisch Team:

2x/jaar zit het pedagogisch team samen de verantwoordelijken.

#### Overleg organisatoren:

Organisatoren waken over het beleid: financieel, doelgroepen, medewerkers en infrastructuur. Overleg met coördinator en pedagogisch team. (4x/jaar)

## 8 Grensoverschrijdend gedrag

**Doel:** Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van kinderen, collega's, derden vermijden, detecteren en aanpakken. Een situatie van grensoverschrijdend gedrag is elke situatie waarin een persoon tot een andere persoon die aanwezig is tijdens de kinderopvang, slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigen of geweld.

Bijvoorbeeld: roepen, bewust negeren, verwaarlozen, fysieke schade toebrengen (slaan, verwonden), viseren (pesten), in gevaar brengen (bijvoorbeeld kind alleen laten op luiertafel, hoog bed niet sluiten), ongewenste intimiteiten...

**Preventie gebeurt door:**

- Elke medewerker hiervan op de hoogte te brengen
- Kennis af te nemen op regelmatige tijdstippen
- Alert te zijn voor signalen
- Assertief zijn en stappen te zetten naar het delen en bespreken van een bezorgdheid
- Een vertrouwenspersoon aan te duiden: pedagogisch coach.

**Een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag wordt aangepakt door:**

- Collega's en ouders te bevragen (verantwoordelijke, pedagogisch team en directie)
- Observatie in de leefruimte (verantwoordelijke en pedagogische team)
- Personen ermee te confronteren (directie)
- Een klacht te noteren (begeleider en/of verantwoordelijke en directie)

**Een feit van grensoverschrijdend gedrag wordt aangepakt door:**

- De betrokkene te confronteren (collega-begeleider, daarna verantwoordelijke en directie)
- Het bevragen van de ouders, personeel (verantwoordelijke, pedagogisch team en directie)
- Ontslag betrokkene (directie)

**Opgelet:** Als je als collega nalaat om grensoverschrijdend gedrag bij andere collega's te melden ben je evenzeer betrokken. Merk je zaken op die voor jou niet door de beugel kunnen, spreek dan eerst je de persoon aan. Merk je dat dit geen verandering oplevert, meld dit dan bij de verantwoordelijke/pedagogisch team of de directie.

Als er grensoverschrijdend gedrag werd opgemerkt en de betrokkene wordt ontslagen zullen alle medewerkers nogmaals gesensibiliseerd worden.

## 9 Klachtenbehandeling

- Klachten hebben betrekking op wat de klanten concreet van het personeel en het beleid in de kinderopvangsector kunnen verwachten qua dienstverlening, van de algemene organisatie en de dagelijkse organisatie (verzorging en pedagogische omgang met de kinderen).

Klachten kunnen er met andere woorden zijn op basis van wat beloofd werd en minimaal gegarandeerd werd en dat niet is nageleefd. Dit is verschillend van een melding, in dat opzicht dat er bij meldingen geen onmiddellijke ontevredenheid schuilt, maar er enkel een tekortkoming wordt geuit die binnen een termijn moet opgelost worden. Wanneer deze melding ook onbehandeld blijft, dan kan deze een klacht worden.

### Hierin wordt nog een onderscheid gemaakt:

- Meldingen die intern kunnen opgelost worden vb: zelden voorkomende bezorgdheden zoals: te weinig slapen, andere voeding, verloren voorwerpen, ...
- Klachten die door het organiserend bestuur moeten gevolgd worden: Herhaaldelijke bezorgdheden van ouders, klachten of opmerkingen aangaande infrastructuur, klachten over nalatigheden van de begeleiding, ...

Vanuit het standpunt van de klant spreken we bij klachtenbehandeling over de dienstverlening die geboden wordt vanuit een bedrijf ten opzichte van de klant. Hiervoor moet de interne werking ten aanzien van de kwaliteit ten opzichte van de klant geoptimaliseerd worden.

### 9.1 Hoe ontstaat een klacht?

Ouders moeten kunnen weten dat er aan de belofte van de zorg voor hun kind wordt voldaan. Wanneer er een klacht is, dan betekent dit een verminderde werking of een hapering in die belofte en moet hier iets aan verbeterd worden.

Door een open houding aan te nemen en te luisteren worden klachten vaak reeds vermeden doordat de verzorgende meteen een passende houding aanneemt en een oplossing aanbiedt aan de ouder.

Een klacht ontstaat doordat er bij een ouder een ontevredenheid schuilt, in de inrichting of het beleid van de organisatie, die niet opgelost wordt. Dit kan gaan van het respecteren van de fysieke en psychische integriteit van de kinderen, de verzorging of hygiëne tot het huishoudelijk reglement, het beleid...

### 9.2 Hoe omgaan met klachten?

Omgaan met klachten is een proces dat nooit stopt. In de eerste plaats moet de klant gehoord worden. Dit kan het beste aan de hand van intakegesprekken en exitgesprekken of via anonieme klachtenbrieven aangezien klanten niet geneigd zijn om te persoonlijk te klagen vanwege de band met verzorgers. Regelmatig anonieme enquêtes afnemen dan zeker ten goede komen van het beleid in het kader van continue kwaliteitsverbetering omdat de klanten hier sneller hun ongenoegen zullen in uiten.

Elke organisator van kinderopvang kan zich inschrijven op [www.kindengezinacademie.be](http://www.kindengezinacademie.be). Deze online academie biedt leermodules aan om via sjablonen en tips bepaalde aspecten in de werking te optimaliseren. Hier bevindt zich ook de leermodule 'klachtenbehandeling', dewelke werd gevolgd alvorens dit onderzoek te starten. De klacht is een les voor de organisatie. Het biedt de kans om de dienstverlening op een hoger niveau te brengen. De klachtenprocedure zorgt ervoor dat de klachten correct afgehandeld worden.

Elke organisator van kinderopvang is verplicht om klachten te registreren. (Vergunningsvoorwaarden Kind en gezin 2018). Hoe en waar deze geregistreerd worden staat vermeld in de klachtenprocedure. Om hierin objectief te blijven worden de volgende richtlijnen gevolgd:

- Neem een klacht serieus.
- Zoek naar de oorzaken van de klacht. Sta open voor meer informatie en durf de werking van het kinderdagverblijf in vraag te stellen.
- Ga na wat de klager met de klacht wil bereiken.
- Wees realistisch in het aanbrenge van oplossingen.

### 9.3 Op welke manier wordt de afhandeling van klachten ingericht?

Tips van Kind en Gezin uit de leermodule Klachtenprocedure Kinderopvang en de leidraad 'Omgaan met klachten': klachtenprocedure:

Communiqueer aan de klanten en de medewerkers:

- hoe ze een klacht kunnen indienen,
- bij wie ze hiervoor terecht kunnen,
- hoe je de klachten behandelt en binnen welke termijn,
- behandel alles discreet en in vertrouwen.

#### 9.3.1 Klacht indienen: hoe en bij wie? Klachtenprocedure.

Meldingen die intern kunnen opgelost worden vb: zelden voorkomende bezorgdheden zoals: te weinig slapen, andere voeding, verloren voorwerpen, ... worden op het meldingenblad genoteerd door de behandelende kindbegeleider. Onderwerp, door wie, oplossing. De map hiervan ligt in de ruimte.

1. Klachten in verband met de dagelijkse begeleiding in de leefgroepen worden in de eerste plaats behandeld met de begeleiding zelf volgens de volgende richtlijnen:
  - Neem een klacht serieus.
  - Zoek naar de oorzaken van de klacht. Sta open voor meer informatie en durf de werking van het kinderdagverblijf in vraag te stellen.
  - Ga na wat de klager met de klacht wil bereiken.
  - Wees realistisch in het aanbrenge van oplossingen
2. Als er de begeleiding zelf geen bevredigend antwoord kan geven binnen 1 week, dan kan de verantwoordelijke aangesproken worden.
3. Klachten die gaan over de algemene of dagelijkse organisatie, of over het algemeen reglement en beleidsvisie worden behandeld door de verantwoordelijke en worden genoteerd en opgevolgd via een klachtenprocedureblad.
4. Meldingen die intern door de verzorgende zelf opgelost kunnen worden, worden genoteerd in een schrift en worden ook gemeld bij de verantwoordelijke.

**Voor Dendermonde:**

Kelly De Neef  
Tel: 047474 63 84  
kelly@vlaamsekinderopvang.be

Elke klacht die bij de stafmedewerker of de verantwoordelijke binnenkomt, wordt schriftelijk geregistreerd in het sjabloon ontvangst klacht (zie punt 2.3.2).

5. Indien de verantwoordelijke niet tegemoetkomt aan de klacht, kan de voorzitter van de Raad van Bestuur gecontacteerd worden.

Rudy Philips  
Tel: 0498 38 46 66  
e-mail: rudy@vlaamsekinderopvang.be

6. Bij zware klachten die ook door het bestuur niet opgelost raken kan de klachtendienst van Opgroeien ingeschakeld worden:

Opgroeien: <https://www.opgroeien.be/opgroeipunt>

7. Uiterlijk 3 dagen na ontvangst van een klacht, wordt de ouder gecontacteerd om ontvangst te bevestigen en een eerste gesprek te hebben. Elke reactie zal correct afgehandeld worden. Een rechtmatige klacht wordt binnen de week onderzocht en corrigerende en/of preventieve maatregelen worden bekendgemaakt aan de ouders. Indien het om een beleidsprobleem gaat, wordt er aangegeven wat er op korte termijn binnen de mogelijkheden ligt om te remediëren en wat er op langere termijn zal ondernomen worden.
8. Er wordt op toegekeken dat de klachtbehandeling geëvalueerd wordt door ze te toetsen aan de uitgeschreven klachtenprocedure.

### 9.3.2 Sjabloon ontvangst klacht

Ontvangstmelding (wanneer, hoe en klacht door wie?):

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

Ontvangst van de klacht door:

.....

Onderzoek van de klacht door:

.....

De termijn waarbinnen dit gebeurt: Ontvangst en inlichten van bestuur binnen 24 uur en onderzoek binnen een termijn van 2 dagen, afhandeling en melding van het resultaat aan de klager binnen een termijn van 3 dagen.

Omschrijving of samenvatting klacht:

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

Resultaat: gegrond, ongegrond of onduidelijk en waarom:

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

Handtekening ouder:

## 10 Welbevinden en betrokkenheid

Om het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen te meten gebruiken we 'observatiedocument WB en BT'.



Opvolgblad observatie WB en BT.pdf

We verwachten dat dit op regelmatige tijdstippen gebruikt wordt als opvolgsysteem.

## 11 Crisisprocedure

De crisisprocedure vind je in de map die in de evacuatiekoffer zit. Hieruit moet je de evacuatieprocedure kennen. Vraag aan je verantwoordelijke of je dit mag inlezen indien het niet duidelijk is kan je aan Davina vragen stellen. Zij zal hierover ook regelmatig vragen stellen en uitleg geven.

Evacuatie, noodprocedure en je rol erin (wie doet wat in nood), vertrouwenspersoon Idewe (Sigfried Ediers)

## 12 Veiligheid en preventie

De ingangen moeten altijd gesloten zijn! Niemand mag ongeoorloofd het pand betreden.

Hekjes aan groepsingangen moeten altijd gesloten zijn, ook al is het maar voor heel even.

Tel bij het buitenspelen regelmatig de kinderen van je groep. Zorg dat de hekjes in de tuin altijd op slot zijn.

### 12.1 Risicoanalyse

Dit is een lijst met risico's die kunnen verbonden zijn aan de crèche. Bijvoorbeeld, welke risico's zijn er in de opvang verbonden aan je werk: hekje dat open staat, kind alleen laten op de luiertafel... Dit moet opgevolgd worden in de Risicoanalyse en als er risico's worden opgemerkt die nog niet werden opgenomen moeten deze met datum van opmerking en datum van oplossing genoteerd worden in de map.

Hiermee breng je de interne en externe risico's van de opvang of van een bepaald project in kaart. Hierbij stel je per bedreiging vast hoe groot de kans is dat de risico werkelijk wordt en welke consequenties dit zou hebben voor de opvang of voor je werk.

Het is wettelijk verplicht om dit bij te houden. Dit wordt doorgegeven aan je verantwoordelijke en zij zal dit opnemen in de map.

### 12.2 Inlichtingenfiches en kindje ophalen

Op de wendagen hebben de ouders de inlichtingenfiche mee die werd meegegeven op het intakegesprek.

Controleer of hierop de huisdokter en de personen die het kind mogen afhalen zeker op genoteerd zijn.

Nadien mag het in de map voor inlichtingenfiches.

Kinderen mogen enkel worden afgehaald door de personen op de inlichtingenfiches. De eerste keer dat je deze personen ziet moeten zij hun identiteitskaart tonen of vergezeld zijn door een ouder.

Als iemand anders dan de ouders of de personen op de inlichtingenfiche het kindje komt ophalen, dan moeten de ouders de begeleiders eerst verwittigen en die persoon moet dan zijn pas tonen bij aankomst.