FEEDBACKPROCEDURE

Ik wil een suggestie doen, een complimentje geven of een klacht indienen.

STAP 1

Ik ben tevreden
en wil dit graag laten weten
(compliment, positieve ervaring ...)

Ik ben niet tevreden
en wil dit graag laten weten
(opmerking, verbetervoorstel ...)

STAP 2

Ik ga eerst in dialoog.
Probeer je feedback rechtstreeks te bespreken met een medewerker, leidinggevende of directie van onze organisatie.

Weet je niet bij wie je terecht kan?
Vul het signaalformulier op onze website in. Je kunt ervoor kiezen om alleen je opmerking door te geven, maar ook om gecontacteerd te worden om in dialoog te gaan.

STAP 3

Ik ben tevreden
over het gesprek met de medewerker en wens geen verdere stappen meer te nemen.

Ik ben nog niet tevreden
en wil dit laten weten.

STAP 4

Ik dien schriftelijk een klacht in.
Omschrijf je klacht zo goed mogelijk. Je kan de klacht ook op elk moment terug intrekken.

Er zijn verschillende manieren:

- **Via onze website:**
  Vul het contactformulier in.
- **Via e-mail:**
  feedback@dominiek-savio.be
- **Via de post:**
  Dominiek Savio vzw
  t.a.v. kwaliteit
  Koolskampstraat 24
  8830 Hooglede

STAP 5

Wij gaan aan de slag.

- Binnen de 5 werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging.
- Je klacht komt terecht bij de stafmedewerker kwaliteit, die nagaat wie je klacht het best kan opvolgen.
- De persoon die je klacht zal opvolgen, neemt contact met je op.
- Je krijgt binnen de 30 dagen een schriftelijk antwoord.

STAP 6

Ik ben tevreden
De klacht is afgehandeld.

Ik ben nog niet tevreden
en wil dat mijn klacht door iemand anders opnieuw wordt behandeld.

STAP 7

Ik wens mijn klacht opnieuw door een andere bevoegde instantie/ persoon laten behandelen.

- **Zorg**
  Stap 1: Door de interne klachten-commissie van Dominiek Savio.
  Stap 2: Door het VAPH.
- **Onderwijs**
  Door het schoolbestuur van Dominiek Savio.
- **Kinderopvang**
  Door het Agentschap Opgroeien.

Vragen of onduidelijkheden over de feebackprocedure

- Neem contact op met de stafmedewerker kwaliteit via feedback@dominiek-savio.be of via telefoon: 051 230 611