

3.3. Klachten en meldingen

Inhoud

1. Inleiding
2. Definities
3. Verantwoordelijkheden
4. Werkwijze
5. Planning
6. Bijbehorende documenten, formulieren en procedures

1. Inleiding

SKG staat voor goede kinderopvang. We doen ons uiterste best om de kwaliteit hoog te houden en goede opvang te bieden, voor kinderen en ouders. Toch kan het voorkomen dat een ouder ergens niet tevreden over is. Wij horen dat graag van ouders, want zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

SKG heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris/ locatiemanager. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

2. Definities

Organisatie:	Stichting Kindercentra Gorinchem (SKG).
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij SKG.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruikt maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn- of haar kinderen.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook “elektronisch” verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.
Servicebureau:	Bureau waarin alle ondersteunende processen zijn ondergebracht, zoals planning, plaatsing en advies, financiën, personeelszaken, ICT en kwaliteit.

3. Verantwoordelijkheden

Afhandeling van een klacht op de locatie: de pedagogisch medewerker en de locatiemanager.

Afhandeling van een klacht locatie overstijgend: het Servicebureau en het Managementteam.

Afhandeling externe klacht: Geschillencommissie.

4. Werkwijze

Klachten/ ongenoegens/meldingen kunnen op twee manieren de organisatie binnenkomen:

- Via de website - > zie workflow website voor de te volgen werkwijze;
- Via de locatie -> zie workflow locaties voor de te volgen werkwijze.

Interne klachtenafhandeling

Een ouder kan een klacht op verschillende manieren neerleggen bij SKG. Dit kan zowel op een locatie als op het Servicebureau. In de eerste plaats zal een (pedagogisch) medewerker een klacht of ongenoegen onderzoeken en bespreken met de locatiemanager. De medewerker geeft de melding, na overleg met de locatiemanager, meteen door aan de stafmedewerker kwaliteit. De stafmedewerker kwaliteit bericht de ouder zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 2 werkdagen, over de wijze van afhandeling. De afhandeling gebeurt per e-mail of per brief.

Een uiting van ongenoegen vatten wij op als een signaal waarmee een ouder een gevoel van onvrede kenbaar maakt. Zo'n signaal nemen we serieus, omdat genegeerde signalen uiteindelijk tot een klacht kunnen leiden.

Als het ongenoegen toch een klacht wordt en het overstijgt de bevoegdheid van een (pedagogisch medewerker) of indien er voor een ouder niet tot een bevredigende oplossing is gekomen, kan de ouder het intern klachtenformulier invullen. Dit formulier is beschikbaar op de locatie en digitaal op de website. Het klachtenformulier wordt naar de stafmedewerker kwaliteit gestuurd. Na het versturen van de ontvangstbevestiging wordt de klacht doorgestuurd naar de betreffende locatiemanager. Vervolgens probeert de locatiemanager/directeur samen met het team/ Servicebureau en de ouder tot een oplossing te komen. Hiervan krijgt de ouder, binnen 2 weken na binnenkomst van de klacht, een schriftelijke reactie van de locatiemanager.

Is de klacht nog niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de klacht neergelegd worden bij het Managementteam via een e-mail of per post naar het Servicebureau. Het Managementteam bepaalt vervolgens wie de klacht in behandeling dient te nemen. De behandelduur van een klacht is niet langer dan 6 weken.

Werkwijze interne klachtenafhandeling

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, via mail of brief. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
- De klachtenfunctionaris (stafmedewerker kwaliteit) draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient. De procedure van behandeling van een klacht door de geschillencommissie is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij SKG, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Evaluatie klachten

De klachten/ ongenoegens en de behandeling ervan vormen jaarlijks onderwerp van bespreking binnen het Managementteam en de analyse middels de systeembeoordeling. Indien daar aanleiding toe is, vinden verbeteracties plaats. De kwaliteitsmedewerker houdt alle klachten/ ongenoegens in een registratie bij.

5. Planning

n.v.t.



6. Bijbehorende documenten, formulieren en procedures

- 3.3.A. Workflow meldingen en klachten via locaties
- 3.3.B. Workflow meldingen en klachten via website
- www.degeschillencommissie.nl