

Klachtenprocedure

Introductie

Dit document beschrijft de werkwijze voor Stichting Kinderopvang West-Friesland (SKWF) indien een klacht intern wordt gemeld. Het biedt een instrument voor klanten van SKWF ten behoeve van het signaleren, behandelen en oplossen van klachten van klanten over de dienstverlening van de organisatie.

Algemeen

De organisatie streeft naar een hoge graad van kwaliteit van haar pedagogisch handelen en dienstverlening en daarmee naar tevredenheid van haar klanten/gebruikers. Niettemin kunnen deze redenen hebben tot ongenoegen of ontevredenheid. Van belang is dat dit kan worden geuit tegenover degene die het aangaat of over wie wordt geklaagd en die in staat is dit weg te nemen. Uitgangspunt bij deze interne klachtenprocedure is dat de klacht in de directe relatie tussen klant/gebruiker enerzijds en -voor zover de klacht zich tegen een persoon richt- de medewerk(st)er over wie wordt geklaagd anderzijds wordt behandeld en naar tevredenheid wordt weggenomen. Een interne klachtenprocedure heeft tot doel zowel uitingen van ongenoegen of ontevredenheid serieus te nemen en waar mogelijk weg te nemen als deze te kanaliseren en zo nodig te onderzoeken. Zodanig dat de organisatie met dit soort "leermomenten" haar voordeel kan doen en haar pedagogisch handelen en dienstverlening blijvend kan verbeteren. Klachten krijgen hiermee het karakter van gratis adviezen voor management en medewerk(st)ers. Er is bewust gekozen voor een klachtenbehandeling "in de lijn" van de kinderopvangonderneming en niet via een ouderraad. Voor zover de ouderraad van klachten kennis neemt of draagt dient zij klagers te verwijzen naar de manager kinderopvang van de locatie. Klachten van klanten/gebruikers vragen om een positieve houding en benadering en een zorgvuldige behandeling naar zowel de klant/gebruiker als naar de medewerk(st)er over wie wordt geklaagd. Daarbij is het beginsel van hoor en wederhoor en het verstrekken van volledige en wederzijdse informatie, alsmede het beschermen van de privacy van betrokkenen essentieel. Met het oog op dit laatste worden klachten in alle opzichten vertrouwelijk en vakkundig behandeld.

Waar kunt u terecht met een klacht?

Eerst naar de pedagogisch medewerkster,

met een klacht over bijvoorbeeld; de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep of in het dagverblijf kunt u altijd bij de pedagogisch medewerkster van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst van uw klacht kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met betreffende pedagogisch medewerkster om er even rustig over te kunnen praten.

Komt u er met de pedagogisch medewerkster niet uit, dan kunt u een afspraak maken met de TC-er of manager kinderopvang van uw locatie.

Betreft uw klacht het handelen van de manager kinderopvang, neemt u dan contact op met de bestuurder.

Eerst naar de administratieve afdeling waar uw klacht betrekking op heeft,

wanneer de klacht betrekking heeft op b.v. de facturering of een andere administratieve aangelegenheid, kunt u op de betreffende afdeling terecht voor het bespreken van uw klacht. Komt u er met de betreffende afdeling niet uit, neemt u dan contact op met de directeur bedrijfsvoering.

Komt u er met de betreffende afdelingen niet uit of heeft uw klacht meer betrekking op de gehele organisatie?

Wanneer uw klacht onvoldoende wordt, of kan worden opgelost door de leidinggevende, dan kunt u zich tot de bestuurder wenden. Een afspraak maken is altijd mogelijk.

Klachtenprocedure

In alle gevallen mag u er vanuit gaan dat er naar uw klacht wordt geluisterd en dat er alles aan zal worden gedaan het probleem op te lossen, zodanig dat de organisatie met dit soort "leermomenten" haar voordeel kan doen en haar pedagogisch handelen en dienstverlening blijvend kan verbeteren. De maximale doorlooptijd van afhandeling van klachten is 6 weken. Daarnaast kunt u van ons verwachten dat u tussentijds op de hoogte wordt gehouden en een schriftelijke, met redenen omklede terugkoppeling van de afhandeling ontvangt.

Klachtmeldingssysteem

Alle klachten en opmerkingen worden gemeld in het klachtmeldingssysteem en toegewezen aan de TC-er. De manager kinderopvang zorgt er mede voor dat de klager recht wordt gedaan door de voortgang van de klachtbehandeling nauwlettend te volgen. De manager kinderopvang is ervoor verantwoordelijk dat de klacht binnen 6 weken wordt afgehandeld, dat degene die de klacht heeft gemeld tussentijds op de hoogte wordt gehouden en een schriftelijke, met redenen omklede terugkoppeling van de afhandeling ontvangt. Verder wordt hiermee bereikt dat in het verdere verloop van de procedure, met name tijdens de eventuele behandeling door de geschillencommissie, interne procedurefouten worden gesignaleerd die hadden kunnen worden voorkomen. Ook maakt het een goede klachtenregistratie mogelijk ten behoeve van periodieke management rapportages en jaarverslag. Tevens zorgt melding in het systeem er voor dat de aanpak en het onderzoek zich primair richten op de inhoud van de klacht en de procedure daaraan ondergeschikt wordt gemaakt. Klachten over het persoonlijk functioneren van of de persoonlijke dienstverlening door een medewerk(st)er, diens pedagogisch handelen of algemene werkwijze of over het functioneren van de ouderraad dienen rechtstreeks door de manager kinderopvang in behandeling te worden genomen. Hiervan wordt in alle gevallen door de manager kinderopvang melding gemaakt in het klachtmeldingssysteem. Neemt de manager kinderopvang via klager, personeel, ouderraad of anderszins kennis van een mondelinge klacht die door de betrokken medewerk(st)er niet naar tevredenheid is of kon worden afgedaan, dan verzoekt de manager kinderopvang de klager om de klacht alsnog via het systeem te melden en toe te wijzen aan de manager kinderopvang. Klachten over leden van het managementteam worden bij de bestuurder ingediend.

Niet-persoonsgebonden klachten

Klachten over de toepassing van de plaatsingscriteria, het beheer en de inrichting van de accommodatie en de dagelijkse organisatie van de locatie worden ingediend bij de manager kinderopvang van de betreffende locatie en door deze afgehandeld, tenzij bij nader onderzoek blijkt dat de klacht het algemene beleid en de organisatie van de kinderopvangonderneming betreft. Klachten over het algemeen beleid en de algemene organisatie van de kinderopvangonderneming w.o., berekening facturen, vaststelling en toepassing tarieven en premies en plaatsingscriteria, dienen rechtstreeks bij de manager kinderopvang te worden ingediend en worden door deze afgehandeld.

Landelijke geschillencommissie

Stichting Kinderopvang West-Friesland is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie. Geschillen tussen ouders en SKWF over de totstandkoming of de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst kunnen zowel door de ouder als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij het Klachtenloket Kinderopvang Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) voordat de klacht aanhangig wordt gemaakt bij de Geschillencommissie. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn klacht eerst bij Stichting Kinderopvang West-Friesland heeft ingediend.