

D 3.3 Klachten en verbeteringen

Kinderopvang 'de eerste stap' 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 manager/ klachtenfunctionaris (binnen de eerste stap' is dit de Adjunct Directeur). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Via website of klachten/ verbeterformulier (F 3.3a) op locatie.

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.

1. Definities

| | |
|-----------------------------|---|
| Organisatie: | Kinderopvang 'de eerste stap'. |
| Medewerker: | De medewerker, werkzaam bij kinderopvang 'de eerste stap'. |
| Klachtenfunctionaris: | De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. |
| Manager: | Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst |
| Ouder: | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen. |
| Klager: | De ouder die een klacht indient |
| Klacht: | Schriftelijke uiting van ongenoegen. |
| Klachtenloket 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. |

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de manager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

- 2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via de website of via het verbeter/ klachtenformulier (F 3.3a) op de locatie. 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.
- 2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (protocol D 2.1.4) in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- 3.1 De Manager en/of klachtenfunctionaris dragen zorg voor de inhoudelijke behandeling van

- de klacht. De kwaliteitsfunctionaris registreert de klacht.
- 3.2 De manager of klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
 - 3.3 De Manager en/of klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
 - 3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
 - 3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
 - 3.6 De manager en de klachtenfunctionaris bewaken 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 manager of klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
 - 3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 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.
- 4.2 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.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij kinderopvang 'de eerste stap' aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Klacht medewerker

Wanneer medewerkers een klacht hebben over hun manager/ organisatie dan kunnen zij ter ondersteuning een voorgesprek hebben met de personeelsfunctionaris. Ook kan de personeelsfunctionaris bij het vervolg gesprek van leidinggevende en medewerker zijn. Wordt de klacht niet naar tevredenheid van de medewerker behandeld dan kan zij een gesprek aan gaan met de hogere leidinggevende. De medewerker kan gebruik maken/ advies inwinnen volgens de Klokkenuidersregeling (Wi 3.3c). Met de vertrouwenspersoon kan een gesprek gevoerd worden bij vormen van ongewenst gedrag op het werk. Binnen **de eerste stap** is de vertrouwenspersoon: de Opleidingsfunctionaris zie ook D 5.5.

Bekendmaking van het klachten protocol

Ouders ontvangen bij aanmelding een verwijzing naar het klachtenprotocol via onze website. Jaarlijks maakt de kwaliteitsfunctionaris voor de locaties een openbaar jaarverslag van de externe klachten en stuurt deze naar de GGD..

Het jaarverslag klachten moet voldoen aan onderstaande criteria:

- Beknopte beschrijving van de klachten regeling,
- De wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht,
- De samenstelling van de klachtencie,
- In welke mate de klachtencie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen. Kortom een beschrijving van hetgeen de externe klachten commissie t.a.v. de eerste stap in zijn jaarverslag heeft opgenomen.

Het jaarverslag klachten wordt bij het GGD rapport gearchiveerd en ter inzage op de locatie gelegd, zodat het klachtenverslag ook voor ouders openbaar is. In de nieuwsbrief van de wijk wordt hiernaar verwezen.

Werknemers van **de eerste stap** dienen zich te houden aan afspraken binnen het kwaliteitssysteem. Het klachten protocol is hier een onderdeel van.

Wanneer er wijzigingen zijn betreft de klachtenprocedure dan dienen ouders hierin betrokken te worden. **De eerste stap** overlegt dan met de (centrale) oudercommissie. **De eerste stap** houdt zich hierbij aan de desbetreffende reglementen (zie D 4.10).

Klachten taxibedrijven

Gebleken is dat het veilig vervoeren van kinderen van groot belang is voor de tevredenheid van ouders en medewerkers binnen de buitenschoolse opvang. **De eerste stap** vervoert kinderen volgens de Protocol Vervoer van kinderen (D2.4.2). Maar omdat het niet altijd haalbaar is om alle kinderen door **de eerste stap** medewerkers te laten vervoeren worden er, wanneer dit noodzakelijk is, taxi's ingezet. Omdat taxivervoer direct van invloed is op tevredenheid van klanten en medewerkers is ervoor gekozen om een "klachtenformulier taxibedrijven te hanteren". (zie F 3.3.b). Aan de hand van de jaarlijkse taxi klachten en de criteria van de leveranciersbeoordeling (zie D 8.1) wordt bepaald of de samenwerking wordt voortgezet.

Relatie tot kwaliteitssysteem

De adjunct directeur stuurt na ondertekening het "formulier klacht /verbetering" en/of het "formulier afhandeling van klachten" en/of het "klachten taxiformulier" door naar de kwaliteitsfunctionaris. De kwaliteitsfunctionaris archiveert het formulier en eventuele toegevoegde stukken in een afgesloten kast en verwerkt deze in de interne kwaliteitsrapportage. Na afhandeling worden de formulieren en eventuele toegevoegde stukken 3 jaar bewaard.

De interne kwaliteitsrapportage wordt per kwartaal gemaakt en geeft inzicht in de aard, het aantal (totaal en van de wijk), de oorzaak, patronen, de oplossing en preventieve acties van klachten. Ook worden hierin de klachten benoemd die naar de onafhankelijke klachtencommissie zijn gestuurd. Deze rapportage wordt besproken in werkoverleggen van managers en in de teamoverleggen.

De kwaliteitsrapportages worden door de kwaliteitsfunctionaris meegenomen in Kaderbrief en de werkplannen van het MT.