

8. Klachtenregeling ouders

Inleiding

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen bevat regels voor kinderopvangorganisaties om met klachten van klanten om te gaan. De wet schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie een klachtenregeling opstelt en ouders over deze regeling informeert. Ook is elke kinderopvangorganisatie verplicht om een eigen klachtencommissie te hebben of zich aan te sluiten bij een klachtencommissie die voor meerdere organisaties werkt. IJsterk Kinderdagverblijven heeft een klachtenregeling, waarin beschreven staat ouders kunnen doen wanneer zij een klacht hebben. Daarnaast is IJsterk Kinderdagverblijven aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Wij handelen van klachten correct en uniform af, zodat de ouder tevreden is over de afhandeling en we intern maatregelen kunnen nemen om herhaling van klachten te voorkomen. Dit draagt bij tot verbetering van de dienstverlening. Alle medewerkers moeten ouders kunnen wijzen op de klachtenregeling en dienen zelf op de hoogte te zijn van deze klachtenregeling.

Afhandeling van een klacht

Er zijn diverse soorten klachten. Afhankelijk van de klacht die wordt ingediend, wordt deze behandeld door een medewerker, de manager of de directeur. Een klacht wordt direct, doch in ieder geval binnen 5 dagen in behandeling genomen. Een klacht wordt vanaf het moment van indiening, binnen 4 weken afgehandeld. In deze paragraaf wordt beschreven door wie klachten behandeld dienen te worden.

1. Klacht, te behandelen door medewerker

In eerste instantie wordt een klacht direct behandeld door de betrokken pedagogisch medewerker. De medewerker neemt de volgende stappen:

Stap 1: De medewerker lost de situatie op.

Stap 2: De medewerker noteert de klacht op het klachtenformulier.

Stap 3: De medewerker stelt de manager op de hoogte van de klachtafhandeling en bergt alle stukken op.

Als de medewerker de situatie niet direct kan oplossen, informeert zij de ouder over de voortzetting van de behandeling van de klacht. De medewerker stelt de manager op de hoogte van de klacht, de gemaakte afspraken en draagt alle stukken over aan manager. Afhankelijk van de gemaakte afspraken, neemt de manager contact met de ouder op om de klacht te bespreken.

2. Klacht, te behandelen door de manager

De manager behandelt de klacht als de medewerker de klacht niet (voldoende) heeft kunnen oplossen of de klacht een dergelijk karakter heeft dat deze meteen opgepakt moet worden door de manager.

Stap 1: De manager lost de situatie op.

Stap 2: De manager noteert de klacht.

Stap 3: De manager archiveert alle stukken.

Als de manager niet direct de situatie op kan oplossen, informeert zij de ouder over de voortzetting van de behandeling van de klacht en maakt afspraken met de ouder hierover. De manager informeert de directeur en maken afspraken over de verdere afhandeling van de klacht.

3. Klacht, te behandelen door directeur

Wanneer de manager de klacht niet (voldoende) heeft kunnen oplossen, een klacht de algemene bedrijfsvoering betreft of een klacht een dergelijk karakter heeft dat deze meteen opgepakt moet worden door de directeur, wordt de klacht behandeld door de directeur.

De directeur behandelt klacht, houdt contact met de ouder hierover en communiceert de resultaten naar de manager.

Eventuele schriftelijke correspondentie gedurende de behandeling wordt gemaakt door de directeur. Na afloop ontvangen de ouders een algemene afsluitende brief.

In het geval de ouder niet tevreden is met de geboden oplossing of het verloop van de behandeling van de klacht, wijst de directeur de ouder op de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Verslaglegging

Er wordt een jaarverslag gemaakt van de ontvangen klachten met als doel eventuele trends te ontdekken en, wanneer deze trends aanwezig zijn, de oorzaak op te sporen en hier actie op te nemen.

De manager maakt jaarlijks in *februari* een verslag van de klachten die op het kinderdagverblijf zijn afgehandeld, van het voorgaande jaar.

Dit verslag wordt besproken in het team, de oudercommissie en met de directeur.

Conform de Wet kinderopvang stuurt de beleidsmedewerker jaarlijks, voor 1 juni, het jaarverslag klachten van het voorgaande jaar naar de GGD Inspectie Kinderopvang. Het gaat hier om het interne jaarverslag klachten en om de externe klachten die bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

De beleidsmedewerker stelt centraal een intern jaarverslag klachten van IJsterk Kinderdagverblijven op.

Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

IJsterk Kinderdagverblijven is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Dit is een landelijke, onafhankelijke organisatie met een centraal informatie- en meldpunt voor klachten in de kinderopvang; ze beantwoordt vragen en hoort de klachten aan, geeft advies en maakt duidelijk welke stappen genomen kunnen worden.

De Geschillencommissie behandelt de klachten en het advies is bindend.

Volgens de Wet Klachtrecht is klagen een individuele aangelegenheid. De klant bepaalt zelf of deze een klacht indient en de inhoud van de klacht. Indien een klant de stap maakt om een klacht definitief extern in te dienen, verzoekt de Geschillencommissie hen de klacht goed geformuleerd met onderbouwing op papier te zetten en handelt de klacht conform vastgestelde procedure af.

Zie: www.geschillencommissie.kinderopvang.nl