Klachtenregeling voor ouders

Een klacht wordt volgens deze regeling behandeld wanneer de ouder aangeeft dat het een klacht betreft

Inleiding
Wanneer ouders gebruik maken of gebruik gaan maken van de diensten van Stichting Kinderopvang Haarlemmermeer (SKH), dan kan het gebeuren dat men een klacht heeft over een bepaalde gang van zaken. Wij vinden het belangrijk dat ouders bij ons terecht kunnen als zij ontevreden zijn. Daarom hebben wij deze klachtenregeling opgesteld. In deze klachtenregeling staat hoe ouders een interne klacht bij ons kunnen melden, hoe we deze zullen behandelen en waar de ouder terecht kan voor het melden van een externe klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De stappen in het melden van een klacht
Voordat een klacht wordt ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang willen we als SKH heel graag de kans krijgen om de klacht intern op te lossen.
We verzoeken ouders die ontevreden zijn over de geboden diensten daarmee niet rond te blijven lopen. Een klacht is voor ons een gratis advies en kan aanleiding zijn onze dienstverlening te verbeteren.

De volgende stappen kunnen door de ouder genomen worden bij het melden van een klacht:
Stap 1.Een gesprek met de persoon die erbij betrokken is of was.
Wanneer een ouder ergens ontevreden over is, dan vinden wij het prettig dat de ouder dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat.
Of een administratief medewerker van het SKH bedrijfsbureau wanneer het over de overeenkomst tussen SKH en de ouder gaat.
Meestal leidt een gesprek met degene die verantwoordelijk is voor het ongenoegen van de ouder tot de snelste oplossing.

Stap 2. Een gesprek met de leidinggevende van de locatie of een lid van de directie.
Leidt stap 1 niet tot het oplossen van de klacht of wil men deze mogelijkheid niet benutten, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de vestiging.
Als het een klacht over een leidinggevende of een medewerker van het Bedrijfsbureau betreft kan de klacht worden besproken met een lid van de directie.
Desgewenst kan de leidinggevende of het lid van de directie bemiddelen of adviseren in de nog te ondernemen stappen.

Stap 3. Het indienen van een schriftelijke klacht (zie procedure indienen interne klacht)

Stap 4. Een klacht extern melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang
Leiden stap 1, 2 en 3 niet tot het oplossen van de klacht of wil de ouder deze mogelijkheden niet benutten, dan kan de ouder zich schriftelijk wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.
Voordat ouders naar de Geschillencommissie stappen kunnen zij voor gratis informatie, advies en bemiddeling contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang.

Procedure indienen interne klacht
1) De ouder dient schriftelijk een klacht in bij de leidinggevende van de locatie of de afdeling Customer Care via customercare@kinderopvanghaarlemmermeer.nl
2) In de schriftelijke klacht moeten de volgende gegevens staan:
- Datum waarop de ouder de klacht indient
- Naam, adres en telefoonnummer van de ouder
- De naam van de medewerker, als de klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar de klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2) De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
3) Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Procedure behandeling interne klacht

1) De leidinggevende of medewerker van Customer Care draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2) De leidinggevende of medewerker van Customer Care bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
3) De leidinggevende of medewerker van Customer Care houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4) Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5) Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
6) De leidinggevende of medewerker van Customer Care bewaakt de procedure en termijn van afhandeling.
7) De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de leidinggevende of de medewerker van Customer Care de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
8) De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Melden en afhandeling van een externe klacht bij de Geschillencommissie

1) Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.
2) De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
3) Ook als de interne klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
4) De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij SKH, ingediend te worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Het Klachtenloket Kinderopvang

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Voordat ouders een klacht indienen bij de Geschillencommissie, is er een mogelijkheid om eerst het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst de ouder geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kan de ouder ervoor kiezen om de klacht direct voor te leggen aan de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie Kinderopvang

www.degeschillencommissie.nl

Alle ondernemers in de kinderopvang zijn (verplicht) aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
De Geschillencommissie is een landelijke, onafhankelijke instelling, die vragen en klachten behandelt van ouders en oudercommissies, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.
Een klacht van ouders of oudercommissie wordt behandeld door een commissie van 3 deskundigen: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

Na behandeling van een klacht deelt de Geschillencommissie schriftelijk haar oordeel mede aan de ouder en de houder. De directie van SKH deelt binnen een maand na verzending van het oordeel van de Geschillencommissie schriftelijk mede aan de ouder en de betrokken personen of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Maatregelen kunnen onder meer zijn:

- Een interne beleidsverandering

- Een disciplinaire maatregel tegen de betrokken medewerker van de stichting
- Een schadeloosstelling

Klachtenjaarverslag
Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen op in een klachtenjaarverslag.

1) De leidinggevende maakt per locatie, per werksoort over ieder kalenderjaar een klachtenjaarverslag.
2) In dit verslag staan de volgende zaken beschreven:
- Een korte beschrijving van de klachtenregeling
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie
- Maatregelen om intern afgehandelde klachten, vragen, op- en aanmerkingen in de toekomst te voorkomen
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen

3) In het verslag zijn de klachten niet terug te leiden naar ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft.
4) Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.
5) De leidinggevende stuurt het klachtenjaarverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
6) De leidinggevende brengt het klachtenjaarverslag via het ouderportaal onder de aandacht van de ouders van de locatie.
7) De leidinggevende bespreekt het klachtenjaarverslag met de oudercommissie van de locatie.
8) De kwaliteitsmanager ontvangt de klachtenjaarverslagen van de leidinggevenden en gebruikt de gegevens uit de jaarverslagen voor het maken van een organisatie breed overzicht van de klachten. De kwaliteitsmanager neemt dit overzicht over in de directiebeoordeling. In de directiebeoordeling worden maatregelen, om klachten in de toekomst te voorkomen, beschreven die de gehele organisatie betreffen.

Wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht wordt gebracht bij ouders
De klachtenregeling voor ouders staat vermeld op de website van de SKH.
De klachtenregeling wordt in het intakegesprek op de locatie bij de ouder onder de aandacht gebracht.