



3.3. Klachten en meldingen

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.

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.
Manager:	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.



Verantwoordelijkheden

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

Afhandeling van een klacht locatie overstijgend: het servicebureau en het managementteam.

Afhandeling externe klacht: Geschillencommissie.

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 indienen over:

- Gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen SKG;
- De overeenkomst tussen SKG en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

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 manager. De medewerker geeft de melding, na overleg met de manager, meteen door aan de manager kwaliteit en processen. De manager kwaliteit en processen 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 via de website invullen.

Interne klachtenafhandeling

- De klachtenfunctionaris, manager kwaliteit en processen, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- SKG zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- SKG houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.



- Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris, manager kwaliteit en processen, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- De klager ontvangt van SKG een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
 - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - De redenen waarom SKG tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen SKG neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang

Externe klachtenafhandeling

- Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van SKG te hebben doorlopen:
 - Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van SKG heeft ontvangen.
 - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij SKG indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

- U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij SKG heeft ingediend.
- De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en SKG zich aan moet houden. De geschillencommissie controleert dit ook.

Klachtenverslag

- SKG maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste 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;
 - De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
 - Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.



- In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.
- SKG stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- SKG brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt SKG geen verslag op.

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 manager kwaliteit en processen houdt alle klachten/ ongenoegens in een registratie bij.

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