

Inleiding

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt, ook op onze Peuteropvang en BSO.

Vaak heeft dit te maken met verkeerde inschattingen of onduidelijke communicatie.

Op Kinderopvang De Mussen hechten wij veel waarde aan een goede communicatie tussen groepsleiding, ouders en kinderen. Wanneer er iets mis gaat, is het belangrijk om samen in gesprek te zijn en te proberen tot een goede oplossing te komen. Daarom is er een klachtenregeling opgesteld.

Klachten geven informatie over mogelijk zwakke plekken in de organisatie. Een klacht zien wij ook als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kan Kinderopvang De Mussen haar kwaliteit verbeteren.

De Mussen is een lerende organisatie en staat open voor suggesties/klachten van o.a. ouders/verzorgers.

Klachtenregeling

De Kinderopvang is verplicht om een klachtenregeling te hebben. Dit is een officieel document over het indienen en afhandelen van ernstige klachten, die te maken hebben met de Peuteropvang of BSO.

Ouders ontvangen informatie over de klachtenregeling tijdens het intakegesprek, zodat zij goed geïnformeerd zijn over wat te doen als zij een klacht hebben.

Indienen van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk, mondeling, telefonisch of via e-mail ingediend worden.

Alle mondelinge en telefonische klachten worden direct in behandeling genomen.

In de meeste gevallen worden de klachten op de Peuteropvang of BSO zelf opgelost. Wanneer er hele ernstige klachten zijn en of wanneer we klachten niet zelf kunnen oplossen, worden ouders erop attent gemaakt, dat zij hun klacht kunnen neerleggen bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

Klachtenformulier

Indien een mondelinge of telefonische klacht niet tot tevredenheid kan worden opgelost, kan de klager alsnog een schriftelijke klacht indienen. Hiervoor kan de klager een klachtenformulier invullen en afgeven bij de Peuteropvang of BSO.

Zodra een klacht wordt doorgezet naar de teamleider Kinderopvang, wordt er altijd een schriftelijk klachtenformulier ingevuld. Indien nodig ondersteunen we ouders bij het invullen van het klachtenformulier. Wij vullen dan het formulier in, op basis van de mondeling ingediende klacht, waarna de ouder ondertekent.

Interne klachtenprocedure

Nadat een ouder een klacht heeft geuit bij een medewerker van de Kinderopvang treedt de interne klachtenprocedure in werking. De interne klachtenprocedure bestaat uit 6 stappen. De ouder doorloopt die stappen van de procedure die noodzakelijk zijn om tot een zorgvuldige oplossing te komen.

Wanneer er sprake is van een zeer ernstig conflict of een onoplosbare klacht kan stap 1 tot en met stap 4 worden overgeslagen. De klacht wordt dan direct neergelegd bij de voorzitter van het bestuur. Zijn contactgegevens kunnen worden opgevraagd bij de directeur.

	Actie	Termijn
STAP 1	<p>In eerste instantie gaat de klager met de klacht naar de pedagogisch medewerkers van de groep van hun kind. Er wordt geprobeerd om samen een oplossing te vinden.</p> <p>Indien nodig informeert de medewerker bij haar collega's over de toedracht van de klacht. Zij geeft dan bij de ouder aan, dat zij binnen een week op de klacht zal terugkomen.</p> <p>Indien de klacht niet mondeling kan worden afgehandeld met de groepsleiding, wordt de ouder doorverwezen naar de teamleider van de Kinderopvang, Margret Engelbertink. De ouder ontvangt tevens een schriftelijk klachtenformulier.</p>	1e week na de eerste uiting van de klacht
STAP 2	<p>De teamleider Kinderopvang voert een klachtgesprek met de ouder om inzicht te krijgen in de klacht en de klachtbehandeling. Tevens wordt het klachtenformulier doorgenomen of opgemaakt.</p> <p>Vervolgens bespreekt zij de klacht en de klachtbehandeling met de groepsleiding, zij maakt afspraken met de groepsleiding en voert noodzakelijke verbeteracties uit. Deze afspraken en verbeteracties worden met de ouder besproken.</p> <p>Wanneer de ouder niet tevreden is over de gemaakte afspraken en verbeteracties, verwijst de teamleider Kinderopvang hem/haar door naar de directeur van De Mussen, mevrouw Nicoline Grötzebauch</p>	2e tot 3e week na de eerste uiting van de klacht
STAP 3	<p>De directie voert een klachtgesprek met de ouder om inzicht te krijgen in de klacht en de klachtbehandeling.</p> <p>Vervolgens bespreekt zij de klacht en de klachtafhandeling met de teamleider, zij maakt afspraken met haar en bewaakt dat noodzakelijke verbeteracties worden uitgevoerd. Deze afspraken en verbeteracties worden met de ouder besproken.</p> <p>Wanneer de ouder niet tevreden is over de gemaakte afspraken en verbeteracties, verwijst de directeur hem/haar door naar de voorzitter van het bestuur Dhr. Rolf Schuurman.</p>	3e tot 4e week na uiting van de klacht
STAP 5	<p>De voorzitter van het bestuur voert een klachtgesprek met de ouder om inzicht te krijgen in de klacht en de klachtbehandeling.</p> <p>Vervolgens bespreekt hij de klacht en de klachtbehandeling met de directie, hij maakt afspraken met de directie en bewaakt dat noodzakelijke verbeteracties worden uitgevoerd. Deze afspraken en verbeteracties worden met de klager besproken.</p> <p>Indien na het gesprek met de voorzitter van het bestuur, de klacht nog niet is afgerond, wordt de ouder erop gewezen dat hij zijn klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie.</p> <p>De ouder wordt er ook op geattendeerd dat ook de organisatie zelf de klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie.</p>	5e tot 6e week na uiting van de klacht

Geschillencommissie

Bij zeer ernstige conflicten of onoplosbare klachten kan de klager ook contact opnemen met de Geschillencommissie.

De Mussen staat geregistreerd bij de Geschillencommissie. Deze commissie behandelt klachten, indien de klacht niet binnen de organisatie opgelost kan worden.

Indien de ouder ervoor kiest om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie dan moet de ouder deze binnen 12 maanden indienen, na het inleveren van het schriftelijke klachtenformulier.

Ook de directie van De Mussen kan een ingediende klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Hij moet dan de ouder informeren over dit voornemen, met het verzoek om binnen vijf weken zich uit te spreken of hij hiermee akkoord gaat.

Klachtenregistratie

Alle klachten worden opgenomen in een maandelijks actielijst, waarin wordt vastgelegd:

- de klacht
- verbeteracties
- getroffen maatregelen
- communicatie met de ouders
- evaluatie

De actielijst wordt iedere maand besproken met de groepsleiding. Hierdoor blijven zij continue alert op het bieden van kwalitatieve dienstverlening. Tevens wordt de actielijst besproken met de directie.

Klachtendossier

Schriftelijke klachten worden geregistreerd in het klachtendossier. Hierdoor kan de organisatie goed bijhouden welke klachten er zijn ingediend en welke verbeteracties zijn ingezet. De klachtenformulieren worden bewaard en worden gebruikt bij het opmaken van de jaarlijkse klachtenrapportage.

3

Klachtenrapportage

Jaarlijks worden de klachten geïnventariseerd en uitgewerkt in een klachtenrapportage. Deze klachtenrapportage wordt doorgestuurd naar de GGD.

De jaarlijkse klachtenrapportage wordt besproken met de klantcommissie van de Voorschool. Via een nieuwsbrief worden de overige ouders geïnformeerd over de klachtenrapportage. Zij kunnen het rapport inzien op de locatie.