

### D 3.3 Klachten en verbeteringen

Kinderopvang 'Kinderopvang Heyendael' 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 Landelijk Klachtenloket voor Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

#### 1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Heyendael.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij kinderopvang Heyendael.
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.
Landelijk Klachtenloket	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation
Kinderopvang:	
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, 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 ervan 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. Indien de klacht via de website wordt ingediend ontvangt de melder daarvan per mail een ontvangstbevestiging. 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 Indien de klacht niet via de website is ingediend maar schriftelijk op de locatie dan bevestigt de manager of klachtenfunctionaris 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 bij de manager
- 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 Landelijk 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 Heyendael 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 Klokkeluidersregeling ( Wi 3.3c ).

Met de vertrouwenspersoon kan een gesprek gevoerd worden bij vormen van ongewenst gedrag op het werk. Binnen **Kinderopvang Heyendael** is de vertrouwenspersoon: de Opleidingsfunctionaris zie ook D 5.5.



### **Bekendmaking van het klachten protocol**

Op de website is een link opgenomen naar het klachtenprotocol.

### **Jaarverslag**

Jaarlijks maakt de kwaliteitsfunctionaris een openbaar jaarverslag van de externe klachten voor 1 juni van het jaar en stuurt deze naar de GGD.

Het jaarverslag klachten moet voldoen aan onderstaande criteria:

een beknopte beschrijving van de klachtenregeling:

- informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag klachten wordt bij het GGD rapport gearhiveerd 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 **Kinderopvang Heyendael** 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. **Kinderopvang Heyendael** overlegt dan met de (centrale) oudercommissie.

**Kinderopvang Heyendael** houdt zich hierbij aan de desbetreffende reglementen (zie D 4.10).

### **Klachten taxibedrijven**

Het veilig vervoeren van kinderen is van groot belang voor de tevredenheid van ouders en medewerkers binnen de buitenschoolse opvang. **Kinderopvang Heyendael** vervoert kinderen volgens de Protocol Vervoer van kinderen (D2.4.2). Daar het niet altijd haalbaar is om alle kinderen door **Kinderopvang Heyendael** 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 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.

De kwaliteitsrapportages worden door de kwaliteitsfunctionaris ingebracht als input voor de Kaderbrief en de werkplannen van het MT.