

2.6. Klachtenreglement voor ouders

Wat is een klacht ?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder. Dit kan ongenoegen zijn over de wijze waarop hij of zijn kind behandeld is door (een medewerker van) Stichting Kinderopvang Huizen of ongenoegen over de overeenkomst tussen de ouder en de houder. Bij plaatsing van hun kind(eren) worden ouders geïnformeerd over het bestaan van het klachtenreglement en de procedure.

Welke procedure dient gevolgd te worden ?

De stichting zal bij een uiting van ongenoegen eerst bemiddelen. Het verdient de voorkeur dat het ongenoegen zo spoedig mogelijk geuit wordt op de plek waar deze is ontstaan. Betreft het specifiek het gedrag van een medewerker of het gebeuren in de groep, dan adviseren wij de klager zich te richten tot de betrokken medewerker of de groep. Zo kan er samen gezocht worden naar een mogelijke oplossing of kunnen eventuele misverstanden rechtgezet worden. Dit kan middels een afspraak, waarbij zowel de klager als de beklagde zich mogen laten bijstaan.

Als de klager niet tevreden is na het gesprek, of als de klacht gaat over de organisatie, dient de klager een officiële, schriftelijke, klacht in bij het locatiehoofd of de leidinggevende. Deze zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en streven naar een bevredigende afhandeling.

Is de klager ontevreden over de afhandeling, dan dient hij zich schriftelijk tot de directeur te wenden, die vervolgens de rol op zich zal nemen om tot een bevredigende afhandeling te komen. Klachten die niet door onze bemiddeling bevredigend afgehandeld zijn, dienen ingediend te worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Duur van de afhandeling van een klacht en de vervolgstappen:

Uitgangspunt is een zo spoedig mogelijke behandeling van de klacht. Een klacht, ingediend bij medewerker, leidinggevende of directeur, zou binnen twee werkweken afgehandeld moeten zijn. Blijkt dit niet mogelijk, dan krijgt de klager in ieder geval binnen twee werkweken schriftelijk informatie over de voortgang van de klacht van de leidinggevende of directeur.

Als een schriftelijke klacht bij de directeur wordt ingediend, ontvangt Klager binnen twee werkweken bevestiging van ontvangst én informatie over de voortgang van de klacht. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht, informeert de leidinggevende of directeur de Klager (en andere betrokkenen) schriftelijk over zijn oordeel/besluit, met daarbij de concrete termijnen benoemd waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd. Dit kan ook betekenen dat de klacht wordt doorgespeeld naar de Geschillencommissie Kinderopvang. Blijken de gestelde termijnen niet haalbaar, dan wordt dit gemotiveerd medegedeeld aan de betrokkenen.

Wat gebeurt er verder met de ingediende klachten?

Iedere klacht die niet kan worden opgelost op de plek waar hij wordt geuit (bijvoorbeeld het groepsgesprek overstijgt), wordt vervolgens schriftelijk ingediend en geregistreerd in het klachtendossier. Het tijdelijke klachtendossier bevindt zich op de locatie. Het uiteindelijke dossier bevindt zich op het service bureau van Stichting Kinderopvang Huizen. De klager kan het eigen dossier inzien. Voor registratie is de leidinggevende of de directeur verantwoordelijk, afhankelijk van bij wie de klacht geuit wordt. Degene die de klacht registreert vult het bijbehorende Klachtenbemiddelingsformulier in, voegt relevante bijlagen toe en bepaalt of de naam van klager wordt vermeld.

Elk kwartaal en na ieder kalenderjaar wordt het klachtendossier doorgenomen in het locatiehoofden overleg, en wordt bekeken of er algemene maatregelen genomen moeten worden.

De kwaliteitsmedewerker stelt een beknopt en geanonimiseerd klachtenjaarsverslag op, waarin het aantal en de aard van de door SKH behandelde klachten worden aangegeven. Er moet tenminste duidelijk worden hoeveel klachten er over eenzelfde onderwerp zijn geweest, op welke locatie, de strekking van de oordelen (er wordt benoemd of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is) en de aard van de getroffen maatregelen. Ook moeten alle klachten die behandeld zijn door de Geschillencommissie

Kinderopvang erin zijn opgenomen

De directeur zendt het externe jaarverslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de kinderopvanginspecteur. De COC krijgt een exemplaar van het verslag en om alle ouders te bereiken wordt het externe klachtenjaarverslag op de website gepubliceerd bij Downloads.

Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Oudercommissie

De ouder kan zich bij een klacht laten bijstaan door de oudercommissie.

De oudercommissie kan een klacht over de toepassing van hun adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang, die zal alleen toetsen of SKH in redelijkheid heeft gehandeld

Geschillencommissie Kinderopvang

Onze stichting is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang die een oordeel over de klacht uitbrengt en eventueel aanbevelingen doet aan het bestuur.

Ouders kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- SKH niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht

- Ouders en SKH binnen zes weken het niet eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht

Ouders mogen, bij uitzondering, direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij SKH.

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders, de oudercommissies als SKH.

Verjaring

Een klacht moet worden ingediend binnen een redelijke termijn na de gebeurtenis die het ongenoegen heeft veroorzaakt.

Bijlagen

- 2.6 Klachtenbemiddelingsformulier ouders