



Klachtenprocedure Voor ouders en Oudercommissie Kindercentrum het Zonnetje

Doel : Zorg dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten
Geldigheid : 01/01/2016 t/m 31/12/2021, versie 4
Beheerder : Directie Kindercentrum het Zonnetje

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. De interne klachtenprocedure
 - 1.1. Bespreekbaar maken van en indienen van een ontevredenheid of klacht
 - 1.2. De interne klachtenregeling voor ouders
2. Rol van de Oudercommissie bij de interne klachtenprocedure
3. Registratie en verslaglegging van ontevredenheden en klachten
4. Evaluatie interne Klachtenprocedure
5. Privacy
6. Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissies
7. Vaststelling en wijziging van de interne Klachtenprocedure

Tot slot

Voorwoord

Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets mis gaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid. Kindercentrum het Zonnetje biedt ouders en de oudercommissies diverse mogelijkheden aan om hun ontevredenheid te uiten in de vorm van losse opmerkingen tot en met officiële ingediende schriftelijke klachten. Deze uitingen zijn allemaal signalen tot c.q. behoeften aan betere afstemming en kansen om structureel verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening.

De klachtenprocedure van Kindercentrum het Zonnetje is van toepassing voor de opvang van kinderen op de dagopvang, naschoolse opvang en de complete dienstverlening van Kindercentrum het Zonnetje.

Onder een ontevredenheid verstaan we iedere telefonische of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant over het (pedagogisch) handelen van of de dienstverlening door een medewerker van Kindercentrum het Zonnetje. Onder een officiële klacht verstaan we een duidelijke schriftelijke uiting van ongenoegen, het liefst via het klachtenformulier, van een klant over het (pedagogisch) handelen van of de dienstverlening door een medewerker van Kindercentrum het Zonnetje.

Om ouders zoveel mogelijk uit te nodigen om hun ongenoegen te uiten, zijn een aantal structurele instrumenten ingezet:

1. Binnen Kindercentrum het Zonnetje bestaat het unieke concept dat er altijd op de vestigingen een vestigingsmanager of hoofdverantwoordelijke aanwezig is. Hierdoor bestaat altijd de mogelijkheid en de gelegenheid om vanaf het in de ochtend brengen tot in de avond bij het ophalen van de kinderen, als ouder direct het ongenoegen te kunnen uiten. Dit geeft dat een ongenoegen direct wordt besproken en afgehandeld. Klachten die tijdens tevredenheidsgesprekken of andere contactmomenten met ouders worden geuit, worden conform de klachtenprocedure verder afgehandeld;
2. Een mailadres: suggestie@hetzonnetje.nl hier kunnen ouders hun ongenoegen, complimenten of suggesties tot verbetering van de dienstverlening uiten. Deze inbox wordt wekelijks door de vestigingsmanager van het kindercentrum geanalyseerd. Tevens wordt dit mailadres iedere maand in de nieuwsbrief van het Zonnetje vermeld onder de 'wist u dat'; Indien er sprake is van ongenoegen wordt deze conform de klachtenprocedure afgehandeld, suggesties worden meegenomen in het maandelijks vestigingsoverleg en complimenten communiceert de vestigingsmanager rechtstreeks aan de betrokken medewerker;
3. Tevredenheidsonderzoeken, exit en algemeen.
Ouders die gebruik maken van de kinderopvang bij het Zonnetje worden op diverse momenten tijdens de contractperiode gevraagd om hun mate van tevredenheid schriftelijk kenbaar te maken. De resultaten van de onderzoeken worden geanalyseerd om te komen tot structurele verbeteringen in de dienstverlening;
4. Ouders kunnen te allen tijde gebruik maken van de interne klachtenprocedure, die op diverse momenten en in verschillende uitingsvormen aan ouders wordt bekend gemaakt en ter beschikking wordt gesteld. Op de website staat een verwijzing naar de Klachtenprocedure. Alle medewerkers van Kindercentrum het Zonnetje zijn gehouden aan de regelgeving van de Klachtenprocedure;
5. Kindercentrum het Zonnetje is aangesloten bij de onafhankelijke externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Indien een officiële klacht van een ouder niet of niet afdoende behandeld is, kan de ouder zich wenden tot deze geschillencommissie.

1. De interne klachtenprocedure

Ouders dienen een ontevredenheid/klacht eerst intern bespreekbaar te maken, alleen indien er door het kindercentrum geen gevolg aan gegeven is of niet naar tevredenheid is afgehandeld, is het mogelijk dat zij zich wenden tot de externe klachtenregeling. Meestal biedt een open gesprek al een oplossing, in verband met een goede verstandhouding en de vertrouwensband, is dit altijd in eerste instantie de beste weg.

1.1. Bespreekbaar maken van en indienen van een ontevredenheid of klacht

Afhankelijk van de aard van het probleem en de plaats waar het probleem zich voordoet, kan een ontevredenheid besproken worden:

- met de direct betrokken medewerker op het kindercentrum als het gaat over een situatie op het kindercentrum;
- met de direct betrokken medewerker op de administratie als de klacht gaat over bejegening, facturering, wachtlijstbeheer of plaatsingen;
- Met de eerstvolgende leidinggevende van de direct betrokken medewerker op het Kindercentrum of administratie bij onvrede over de afhandeling van de klacht door de betrokken medewerker;
- Ouders kunnen hun klacht aansluitend volledig en schriftelijk kenbaar maken door middel van het klachtenformulier '2.2.4. F2 Het klachtenformulier'. Dit formulier kan gestuurd worden naar de vestigingsmanager van de vestiging of naar de Directie op het administratiekantoor.

1.2. De interne klachtenregeling voor ouders

Kindercentrum het Zonnetje beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de eventueel direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de ouder een ontevredenheid kan uiten of een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht:

- Zit een ouder ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen;
- Komen de ouder en de medewerker(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de direct leidinggevende de vestigingsmanager;
- Kan ook de betreffende leidinggevende de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan zal deze de ouder doorverwijzen naar de Directie van Kindercentrum het Zonnetje. Ouders kunnen de Directie bereiken via de administratie van Kindercentrum het Zonnetje. de Directie zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen. Hiervoor dient de ouder het klachtenformulier in te vullen. Het klachtenformulier en klachtenprocedure zijn verkrijgbaar via de administratie van Kindercentrum het Zonnetje: info@hetzonnetje.nl of telefonisch op werkdagen tot 13:00 uur via 030-6340056;
- De Directie zal per eerst volgende mogelijkheid, een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht geven;
- De Directie zal binnen 6 weken een mondeling of schriftelijk gemotiveerde reactie geven, afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht;
- Binnen de 6 weken nadat de klacht is ingediend wordt er door de Directie een besluit genomen over de gegrondheid van de klacht en eventueel te treffen maatregelen. De ouder en de direct betrokken medewerker worden daarover geïnformeerd;
- Als een ouder niet tevreden is over de wijze waarop zijn/haar klacht binnen de organisatie is behandeld, kan de ouder zijn/haar klacht, voorleggen aan de voorzitter Raad van Bestuur

en/of binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht bij Kindercentrum het Zonnetje is ingediend bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen;

- Anoniem uw klacht doen is in principe niet mogelijk. Zijn er echter omstandigheden waardoor u niet met uw klacht naar buiten durft te treden, kunt u contact opnemen met de vestigingsmanager of indien nodig met de Directie. Zij zal dit gesprek vertrouwelijk behandelen en archiveren in zijn/haar persoonlijk archief.

2. Rol van de Oudercommissie bij de interne klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat een ouder zich rechtstreeks wendt tot de Oudercommissie met een ontevredenheid. Bij de Oudercommissie ligt de taak deze ontevredenheid door te geven aan de Directie van Kindercentrum het Zonnetje. Waarna de Directie de Oudercommissie een beknopte versie geeft van het gelopen proces van de klachtenprocedure. Ontevredenheden die bij de Oudercommissie binnen komen zijn een signaal. Het is aan de Oudercommissie om bij herhaaldelijke of verontrustende signalen van ontevredenheid bij ouders, deze signalen anoniem maar wel gebundeld op de agenda te zetten voor de eerst volgende Oudercommissievergadering. Ontevredenheden is een standaard onderwerp op de eerste Oudercommissievergadering in het jaar, dan zal het jaarverslag van het afgelopen jaar doorgenomen worden.

3. Registratie en verslaglegging van ontevredenheden en klachten

Registratie van ontevredenheden en klachten is van belang om eventuele structurele problemen te onderkennen en op te lossen. De wijze van registratie is afhankelijk van de soort uiting van ongenoegen en de manier waarop een klacht wordt behandeld. Klachten worden in het 'ontevredenheden ouders' dossier gearhiveerd onder mondelinge dan wel schriftelijke ontevredenheden. De ontevredenheid of klacht wordt vervolgens in het eigen ouderdossier gearhiveerd. Ten tijde dan de klacht loopt wordt het initiële klachtenformulier, dan wel gespreksverslag gaandeweg aangevuld. Mogelijke wijze van registratie:

- a) Indien een ontevredenheid of klacht direct naar tevredenheid van de ouder is afgehandeld noteert het MT-lid dit in het gespreksverslag formulier bij klachten met vermelding van de eventueel genomen maatregelen of acties. Dit formulier wordt ook gebruikt door de vestigingsmanager voor het vermelden van vergelijkbare ontevredenheden van de suggestie mailbox.
- b) Indien er sprake is van een niet direct af te handelen klacht, vindt registratie plaats (ouder dient het 'klachtenformulier' in te vullen) als de klacht is voorgelegd aan de eerstvolgend leidinggevende. Over het algemeen is het vervolg een gesprek tussen de ouder en de klachtbehandelaar, eventueel in bijzijn van de direct betrokken medewerker. Waarna het gespreksverslag formulier in tweevoud wordt opgemaakt met de eventueel daarbij behorende maatregelen of acties. Voor de registratie wordt gebruik gemaakt van een standaard registratieformulier '2.2.4. F2 Het Klachtenformulier' en het 'gespreksverslag formulier'.
- c) Van de geregistreerde schriftelijke klachten wordt geanonimiseerd verslag gedaan in de Managementrapportages van Kindercentrum het Zonnetje en in het 'openbaar klachtenverslag'. In genoemde verslagen wordt melding gemaakt van het aantal, de aard, de inhoud en de afhandeling van de ingediende schriftelijke klachten en wel op een zodanige wijze dat de verslaglegging niet herleidbaar is tot personen. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de Oudercommissie en de GGD en wordt openbaar gemaakt op de website van Kindercentrum het Zonnetje.
- d) De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerd de uitspraken op haar website.

4. Evaluatie interne Klachtenprocedure

De geregistreerde klachten in de managementrapportages worden gebundeld. Hierna worden ze in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar besproken en beoordeeld tijdens het management review en volgen er eventueel maatregelen of acties die betrekken kunnen hebben op de klachten of de klachtenprocedure. Waarna het 'openbaar jaarverslag klachten' wordt opgesteld. In genoemd jaarverslag wordt melding gemaakt van het aantal, de aard, de inhoud en de afhandeling van de ingediende klachten en wel op een zodanige wijze dat de verslaglegging niet herleidbaar is tot personen. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de Oudercommissie en de GGD en wordt openbaar gemaakt op de website van Kindercentrum het Zonnetje.

5. Privacy

Het Privacy beleid van Kindercentrum het Zonnetje, conform de richtlijnen van het reglement wet bescherming persoonsgegevens, is van toepassing op de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot een ingediende klacht.

6. Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissies

Kindercentrum het Zonnetje is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Indien men er intern onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd bij deze geschillencommissie. Bij het klachtenloket Kinderopvang wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling en mediation van en door medewerkers van het klachtenloket en/of een bindende uitspraak door de Geschillencommissie.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- Kindercentrum het Zonnetje niet binnen 6 weken heeft gereageerd op een schriftelijke klacht;
- De ouders en kindercentrum het Zonnetje het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- Kindercentrum het Zonnetje geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij Kindercentrum het Zonnetje zelf. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Oudercommissies kunnen vanaf 01 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of kindercentrum het Zonnetje in redelijkheid heeft gehandeld.

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als kindercentrum het Zonnetje.

Ouders en de oudercommissies van kindercentrum het Zonnetje worden geïnformeerd over de aansluiting van Kindercentrum het Zonnetje via de site www.hetzonnetje.nl onder het hoofdstuk [kwaliteit](#). De Geschillencommissie Kinderopvang is telefonisch te bereiken via 070 of via info@klachtenloket-kinderopvang.nl en voor meer informatie verwijzen wij u graag naar www.klachtenloket-kinderopvang.nl

7. Vaststelling en wijziging van de interne Klachtenprocedure

De interne Klachtenprocedure is vastgesteld bij directiebesluit van januari 2016. De onderhavige procedure treedt in werking op 1 januari 2016 en vervangt alle voorgaande regelingen.

Tot slot

Kindercentrum het Zonnetje wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Kindercentrum het Zonnetje.

Meer informatie over de genoemde klachtenregelingen is te vinden op de volgende websites:

Kindercentrum het Zonnetje : www.hetzonnetje.nl

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen : www.geschillencommissie.nl

Meer informatie over klachten : www.klachtenloket-kinderopvang.nl