



Kinderdagverblijf De Bereboot

Protocol 29	KLACHTEN PROTOCOL	Locaties: Dierdonk en Rijpel Versiedatum: 31 mei 2019
Doel document: Het op een efficiënte wijze behandelen van klachten teneinde klanttevredenheid te realiseren		Uitgiftedatum: 12-06-2006 Aantal pagina's: 3 Bijlagen: 0 Formulieren: 5
Werkeenheid: KDV en BSO Proceseigenaar: Directie/ coördinator kwaliteit kinderopvang	Datums herziening: Juni 2006/september 2009/Juli 2015/juli 2017/27 sept 2018	

Algemeen

Het doel van het klachtenprotocol is het naar ieders tevredenheid oplossen van klachten van individuele ouders en groepen ouders. Daarnaast biedt de klachtenregeling van de Bereboot de mogelijkheid om onze kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

In de praktijk kan de klacht over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de verzorging van een kind, over de plaatsing van een kind, over de wijze waarop een ouder bejegend wordt of over het niet nakomen van gemaakte afspraken.

Door een helder klachtenreglement vertrouwen we erop dat ouders zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, er voldoende gelegenheid is om hun klacht(en) te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. De mening van de klant is per klacht leidend voor de vaststelling van de te doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van de Bereboot. Een ouder beslist zelf of hij een klacht indient, hij bepaalt zelf de inhoud van de klacht en hij geeft aan of hij tevreden is over de afhandeling.

In dit protocol staat weergegeven hoe er binnen onze organisatie met klachten wordt omgegaan. Kinderdagverblijven geven opvang aan kinderen. De medewerkers doen dat uiteraard zo goed mogelijk. Vooraf wordt u over afspraken geïnformeerd en gevraagd naar wensen / bijzonderheden voor uw kind. Ondanks dat kunnen er problemen ontstaan.

Wij doen ons uiterste best om klachten zo snel mogelijk en in goed overleg met u als ouder(s)/ verzorger(s) te behandelen en op te lossen. Mocht dit uiteindelijk niet lukken, dan is er sprake van een klacht.

Inhoud

1. Inleiding
2. Definities
3. Verantwoordelijkheden
4. Werkwijze
5. Bijbehorende documenten, formulieren en procedures

1. Inleiding



Kinderdagverblijf De Bereboot

KDV De Bereboot verzorgt professionele 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.

KDV De Bereboot 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 er een officiële klacht ingediend worden.

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.

2. Definities

Organisatie:	Kinderdagverblijf De Bereboot
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij KDV De Bereboot
KDV BSO /PSZ Coördinator:	Degene die de leiding heeft van de vestiging
Kwaliteit coördinator	Diegene die die de kwaliteit van onze diensten in de gaten houdt.
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:	Uiting van ongenoegen over een aangelegenheid
Officiële klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtbehandelaar	Directeur / coördinator kwaliteit die de klacht in behandeling heeft.
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.

3. Verantwoordelijkheden



Kinderdagverblijf De Bereboot

Afhandeling van een klacht op de locatie: de pedagogisch medewerker en de coördinator

Afhandeling van een klacht locatie overstijgend: coördinator kwaliteit / Directie.

Afhandeling externe klacht: Geschillencommissie.

4. Werkwijze

Klachten/ongenoegens/meldingen kunnen op meerdere manieren binnenkomen:

- Via de Pedagogisch medewerker
- Via de Coördinator
- Via een telefonische melding
- Via een schriftelijke melding

Interne klachtenafhandeling

Een ouder kan een klacht op verschillende manieren neerleggen bij KDV De Bereboot. In de eerste plaats zal een (pedagogisch) medewerker een klacht of ongenoegen onderzoeken en bespreken met de coördinator.

Coördinator bericht de ouder zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 2 werkdagen, over de wijze van afhandeling. De afhandeling gebeurt liefst persoonlijk of per e-mail - per telefoon

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, wordt intern het een meldingsformulier ingevuld door de coördinator.

Tijdens een gesprek met de ouder/klager wordt d.m.v. het gespreksformulier de situatie goed doorgesproken. Vervolgens probeert de coördinator samen met het team en de ouder tot een oplossing te komen.

Ook de kwaliteit coördinator wordt op de hoogte gebracht, en de formulieren worden door haar geregistreerd.

Is de klacht nog niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de (officiële) klacht neergelegd worden bij de directie via een e-mail of per post. De directie bepaalt vervolgens wie de klacht in behandeling dient te nemen. De behandelduur van een klacht is niet langer dan 6 weken.

Werkwijze interne klachtenafhandeling

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, via mail of brief. 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.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
- De coördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De kwaliteit coördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De kwaliteit coördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.



Kinderdagverblijf De Bereboot

- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De coördinator kwaliteit bewaakt 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 locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 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. De procedure van behandeling van een klacht door de geschillencommissie is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij KDV De Bereboot, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Evaluatie klachten

De klachten/ongenoegens en de behandeling ervan vormen jaarlijks onderwerp van bespreking binnen het Managementteam. Indien daar aanleiding toe is, vinden verbeteracties plaats. De kwaliteit coördinator houdt alle klachten/ongenoegens in een registratie bij.

Naamswijziging Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen met ingang van 1 januari 2018: In verband met de Wet Harmonisatie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waarbij het onderscheid tussen kinderdagopvang en peuterspeelzalen komt te vervallen, zal de naam van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen veranderen in "Geschillencommissie Kinderopvang"

Contactgegevens:

De Geschillencommissie
Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Klachtenloket Kinderopvang voor informatie en advies
www.klachtenloket-kinderopvang.nl
E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang

Bel: 070 310 53 10
Maandag t/m vrijdag
9:00 - 17:00 uur

Bel: 0900-1877
Maandag t/m vrijdag
9:00 - 17:00 uur

KDV De Bereboot is bij de Geschillencommissie aangesloten met registratienummer: 126609.

5. Bijbehorende documenten, formulieren en procedures

Op de volgende pagina's staan de noodzakelijke formulieren en documenten om klachten te melden, behandelen en registreren.



Kinderdagverblijf De Bereboot

Formulier K2 Gespreksformulier Interne Klacht Ouders

Klachtennummer:

Ontvangst klacht bevestigd naar ouders d.d.....

Naam ouder(s)/verzorger(s):

..... Telefoon nr:.....

Datum: **Naam invuller:**.....

Wat is de aard van de klacht?	
Welke groep betreft dit?	
Heeft de klacht betrekking op de organisatie?	
Heeft de klacht betrekking op de dienstverlening?	
Betreft de klacht personen?	
Heeft de klacht betrekking op het pedagogisch beleid?	
Gaat de klacht over de voeding/verzorging?	



Kinderdagverblijf De Bereboot

Heeft de klacht betrekking op de accommodatie?	
Hoe lang is de cliënt niet tevreden?	
Heeft de cliënt een oplossing voor het probleem?	
Bijzonderheden:	
Afspraken:	
Acties:	



Kinderdagverblijf De Bereboot

Formulier K3 Verbeterformulier Interne Klacht Ouders

Op deze zijde van het verbeterformulier vult de medewerk(st)er van de Bereboot opmerkingen ,
verbetersuggestie & ideeën in.

bv: Afwijkingen in de dienstverlening

bijvoorbeeld: "ouders willen andere openingstijden"

Doel:

Inzicht krijgen in de aard van verbetervoorstellen om vervolgens de oudertevredenheid te verhogen.

1. Naam invuller :

Groep :

Datum : datum besproken met coördinator :

Naam kind :

Wat is het idee /verbetersuggestie.

.....
.....
.....

Wat is de (mogelijke) oorzaak en (indien van toepassing) hoe is hier mee omgegaan:

.....
.....
.....
.....



Kinderdagverblijf De Bereboot

2. Naam invuller :

Groep :

Datum : datum besproken met coördinator :

Naam kind: :

Wat is het idee /verbetersuggestie.

.....
.....
.....

Wat is de (mogelijke) oorzaak en (indien van toepassing) hoe is hier mee omgegaan:

.....
.....
.....

3. Naam invuller :

Groep :

Datum : datum besproken met coördinator :

Naam kind: :

Wat is het idee /verbetersuggestie.

.....
.....
.....
.....

Wat is de (mogelijke) oorzaak en (indien van toepassing) hoe is hier mee omgegaan:

.....
.....

- **Formulier in logboek bewaren & altijd bespreken met de coördinator**



Kinderdagverblijf De Bereboot

Formulier K4 Beknopt formulier voor afhandeling Interne Klacht Ouders

Klacht gemeld, geregistreerd en bevestigd: Klacht opgelost	Via: Klachtenformulier / Email / Mondeling / Telefonisch
	Melding d.d.: Registratie d.d.: Bevestigd d.d.
	Datum opgelost:

Naam Ouder/verzorger	
Naam betreffende Kind	
Tel.nr en emailadres	

Soort opvang en Groep	KDV / BSO / VSO / FLEX / INCIDENTEEL
--------------------------	-----------------------------------------------

De klacht betreft	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

Klacht besproken met ouder/verzorger?	<input type="checkbox"/> Ja d.d. Mondeling / Telefonisch / E-mail / Schriftelijk
	<input type="checkbox"/> Nee, want:
	<input type="checkbox"/> Vervolggesprek gepland

Omschrijving van de klacht:
Is de klacht gegrond?: Ja / Nee, want:
Te nemen acties:
Afwikkeling:
Is de klachtmelder tevreden en de klacht opgelost? Ja / Nee*, want:.....
.....
* Vervolgactie:.....

Opmerkingen / aandachtpunten	
Verbeterformulier	Wordt er een verbeterformulier ingevuld? Ja (zie formulier K3) / Nee

Naam en functie behandelaar: Datum.....



Kinderdagverblijf De Bereboot

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

in te vullen door Kinderopvang de Bereboot

Onderstaande vragen in te vullen door klachtbehandelaar.

5. Is de klacht gegrond? Zo ja, ga verder naar vraag 6. Zo nee, waarom is de klacht niet gegrond?

.....

.....

.....

.....

.....

klachtmelder is schriftelijk op de hoogte gebracht van de ongegrondheid van de klacht

(kopie brief bijvoegen)

6. Wat is de oplossing van de klacht?

.....

.....

.....

.....

.....

7. Is de klachtmelder tevreden en de klacht opgelost? ja/nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

Zo nee, waarom niet en wat zijn de vervolgstappen?

.....

.....

.....



Kinderdagverblijf De Bereboot

.....
.....
8. Is preventieve actie noodzakelijk? ja/nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

Zo ja, welke?

.....
.....
.....
.....
.....

9. Aanvullende opmerkingen

.....
.....
.....
.....
.....

Eventuele bijlagen nummeren met het klachtnummer.

Na afhandeling, klachtenformulier met bijlagen door locatiemanager kinderopvang archiveren in klachten map