

Klachtenbehandeling volgens de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen

De Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen bepaalt dat elke kinderopvangorganisatie een voor ouders inzichtelijk klachtenreglement heeft. Daarnaast heeft COG Drenthe Kinderopvang zich voor de onafhankelijke uitvoering van de externe klachtenbehandeling aangesloten bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen met daaraan verbonden het Klachtenloket Kinderopvang. De Geschillencommissie is een commissie met leden die zijn benoemd op basis van diverse, speciale persoonlijke deskundigheden.

Interne klachtenbehandeling klanten

De uitgangspunten voor de interne klachtenbehandeling klanten:

- *Elke onvrede over de dienstverlening die wordt geuit is een klacht;*
- De dienstverlening omvat alle activiteiten van COG Drenthe Kinderopvang: de directe zorg en begeleiding van de kinderen, de benadering van de ouder, de hygiënische situatie, de openingstijden, de pedagogische aanpak, de financiële afhandeling, etc.
- Een klachtenbehandeling is belangrijk om de dienstverlening kwalitatief zo hoog mogelijk te houden;
- Elke klacht wordt serieus genomen;
- De klacht wordt neergelegd bij degene die er verantwoordelijk voor is; uitzondering hierop is een melding, signalering of klacht van seksueel misbruik door een medewerker van de COG Drenthe Kinderopvang, dan wordt de directeur van de betreffende school, directeur kinderopvang of directeur-bestuurder geïnformeerd (zie voor de procedure en termijnen 'Protocol seksueel misbruik');
- Bij elke klacht geldt het principe van hoor- en wederhoor;
- (Terug)rapportage is van groot belang waarbij rekening gehouden moet worden met de privacy van betrokkenen;
- Een klachtenbehandeling is laagdrempelig, dus geen ingewikkelde procedures.

Elke klacht wordt (schriftelijk) gemeld, omdat ook kleine ongenoemens tot verbetering dienstverlening kunnen leiden.

De procedure voor de interne klachtenbehandeling klanten:

- *Klagen bij wie het betreft:* De ouder wendt zich met haar klacht tot de betrokken medewerker. De medewerker zal, indien mogelijk, de oorzaak van de klacht in overleg met de ouder trachten weg te nemen.
- Betrokken medewerker meldt bij haar direct leidinggevende wat de aard van de klacht is en welke maatregel genomen is en vult het Klachtenformulier in.
- De leidinggevende voegt het Klachtenformulier in het klachtendossier en vermeldt daarbij de wijze van afhandeling.
- De leidinggevende stuurt een kopie van het Klachtenformulier naar de manager en de directeur-bestuurder.
- Indien de klacht op een ander niveau wordt ingediend, wordt toch de vastgestelde procedure gevolgd.
- Jaarlijks wordt in de maand januari een overzicht van de klachten gemaakt en door de assistent manager aan de directeur Kinderopvang en de directeur-bestuurder gezonden.

Bijvoorbeeld: *Een ouder die een keer een verkeerde nota krijgt, neemt daarover contact op met de financiële administratie; Ouders die niet tevreden zijn over iets in de dagelijkse gang van zaken in de groep, wenden zich zo mogelijk eerst tot de betrokken groepsleiding; Betreft het een klacht die de locatie of de organisatie aangaat, dan is de manager kinderopvang de eerst aangewezen persoon om aan te spreken.*

- *De klacht is op het eerste niveau niet opgelost:* de klacht wordt afhankelijk van de aard van de klacht ingediend bij de directeur van de betreffende school, manager kinderopvang of de directeur-bestuurder. De dan betrokken leidinggevende zal onderzoek doen naar de situatie. Zij hoort de ouder en de medewerker, analyseert de gegevens, bepaalt op welk niveau dit

knelpunt aangepakt en/of opgelost dient te worden en neemt vervolgens maatregelen daartoe. Indien de te treffen maatregelen buiten de bevoegdheid van de leidinggevende liggen, draagt de leidinggevende het over aan de directeur. Zowel de ouders als betrokken medewerker worden binnen één maand schriftelijk geïnformeerd over voorgaande door de leidinggevende.

- Jaarlijks geeft de leidinggevende in het jaaroverzicht van de klachten bij de directeur-bestuurder wat de aard van de klacht was en welke maatregelen genomen zijn of nog genomen dienen te worden.

Bijvoorbeeld: *In het voorbeeld van de verkeerde nota zal diegene die eindverantwoordelijk is voor de financiële administratie de klacht in behandeling nemen; In het geval van de dagelijkse zorg, dus als de betrokken leiding is aangesproken en men komt er niet uit (door bijvoorbeeld een verschil van opvatting) dan zal de klacht in behandeling worden genomen door de manager kinderopvang.*

- *De klacht is ook op het tweede niveau niet opgelost:* de klacht wordt bij de directeur-bestuurder schriftelijk ingediend door de ouders.
- De directeur-bestuurder kan een eigen onderzoek instellen. Op basis van zijn bevindingen, neemt de directeur-bestuurder de door hem gewenste maatregelen. Deze worden wederom schriftelijk binnen 1 maand aan betrokkenen meegedeeld.
- *De klacht wordt intern niet naar tevredenheid opgelost:* de ouder kan de klacht indienen bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De klacht zal de procedure voor de externe klachtenbehandeling volgen.

Ouders hebben te allen tijde het recht De Geschillencommissie rechtstreeks direct te benaderen, ook zonder de bovengenoemde stappen genomen te hebben. Het is echter wel zo dat De Geschillencommissie de ouder terug zal verwijzen naar de organisatie om eerst de interne klachtenprocedure te volgen. Jaarlijks stelt COG Drenthe Kinderopvang een jaarverslag van de klachten op en verstrekt deze voor 1 juni van het volgende jaar aan de GGD.

Externe klachtenbehandeling

Mocht uw klacht binnen de opvang niet naar tevredenheid worden afgehandeld, dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenprocedure. De Wet Kinderopvang bepaalt dat elke kinderopvangorganisatie aangesloten moet zijn bij De Geschillencommissie en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hier kunt u terecht voor informatie, advies, bemiddeling, mediation van en door medewerkers van het klachtenloket en/of een bindende uitspraak door De Geschillencommissie. Hoe deze geschillencommissie te werk gaat, hoe de procedures zijn en hoe het klachtenreglement van De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen eruit ziet, is in de informatiefolder van De Geschillencommissie beschreven. De ouders worden geïnformeerd over de Geschillencommissie tijdens het intakegesprek. De brochure en het klachtenreglement is te vinden op de website en op te vragen bij het Kantoor van COG Drenthe Kinderopvang.

Tenslotte

Mocht de informatie over de klachtenbehandeling intern dan wel extern (De Geschillencommissie en Klachtenloket Kinderopvang en peuterspeelzalen) onvoldoende zijn, dan kunnen ouders contact opnemen met de manager kinderopvang van de kinderopvanglocatie waar het kind naar toe gaat of met de medewerkers van het kantoor van COG Drenthe Kinderopvang.

Stichting COG Drenthe Kinderopvang

Groningerstraat 96 Postbus 167
9406 HX Assen 9400 AD Assen
T : 0592-40 98 65
E : kinderopvang@cogdrenthe.nl
W: www.cogdrenthe.nl

Directeur-bestuurder

Dhr. A. Velthuis

Directeur Kinderopvang

Mevr. A. Bezuyen