

1. INTRODUCTIE

Kinderopvang is mensen werk en waar mensen werken kan iets misgaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid. MAX kinderopvang vindt het belangrijk dat klanten dit uiten. Deze uitingen van ontevredenheid biedt MAX kinderopvang de kans om verbeteringen aan te brengen in de dienstverlening.

Onder een klacht verstaan we iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een klant over het (pedagogische) handelen van een medewerker of de dienstverlening van MAX Kinderopvang.

De klachten procedure bestaat uit de volgende onderdelen:

- a. bespreekbaar maken en indienen van een klacht
- b. behandeling van de klacht
- c. registratie en vastlegging van klachten
- d. externe klachtencommissie

Doelstelling

We stellen ons ten doel om klachten m.b.t diensten van de organisatie zo objectief , zorgvuldig en adequaat mogelijk te behandelen.

a. Bespreekbaar maken en indienen van een klacht

MAX kinderopvang stimuleert ouders om complimenten en kritiek in eerste instantie te uiten naar de betreffende medewerker. Vaak biedt een open gesprek al een oplossing. Op de dagelijkse overdrachtsformulieren is een rubriek complimenten en kritiek van ouders en daar worden deze opmerkingen genoteerd. De locatiemanager inventariseert drie maandelijks de kritiek en complimenten en bespreekt dit met het team en de oudercommissie.

Klachten kunnen op de volgende manieren geuit worden en daarna in behandeling worden genomen als een officiële geregistreerde klacht:

Mondeling:

Een mondelinge uiting van kritiek naar een medewerker is zodanig ernstig dat er van een klacht gesproken kan worden. De locatiemanager neemt contact op met de ouder en in overleg wordt de klachtenprocedure gestart.

Telefonisch:

Telefonisch komt een klacht binnen via een afdeling op het SB. Klachten betreffende de dienstverlening op een locatie worden altijd doorverwezen naar de locatiemanager. Klachten betreffende de dienstverlening op het centraal bureau worden doorverwezen naar de betreffende manager.

Klachten over de locatiemanager worden doorverwezen naar de clustermanager.

Schriftelijk of per e-mail:

Klachten die schriftelijk of per e-mail binnen komen, worden na ontvangst schriftelijk bevestigd.

Klachten betreffende de dienstverlening op een locatie worden altijd doorverwezen naar de locatiemanager. Klachten betreffende de dienstverlening op het centraal bureau worden doorverwezen naar de betreffende manager.

Klachten over de locatiemanager worden doorverwezen naar de clustermanager.

b. Behandeling van de klacht

De klacht wordt genoteerd op een klachtenformulier.

De klachtbehandelaar verzamelt per omgaande alle benodigde informatie voor de beoordeling en bepaalt de ernst van de klacht. Afhankelijk van de ernst wordt bij voorkeur nog dezelfde dag telefonisch contact opgenomen met de klager.

In overleg met de klager wordt bepaald of er persoonlijk een gesprek plaats vindt met de manager of dat de klacht telefonisch besproken kan worden.

Als de klacht betrekking heeft op het handelen van een medewerker wordt er een bemiddelend gesprek voorgesteld. De leidinggevende zal bij dit gesprek aanwezig zijn. Verloopt het gesprek naar tevredenheid voor alle betrokkenen dan worden de afspraken en acties die worden ondernomen genoteerd op het klachtenformulier.

De klager en de klachtbehandelaar ondertekenen het klachtenformulier.

Het streven is dat een klacht binnen 14 dagen wordt afgehandeld.

c. Registratie en vastlegging van klachten

Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenformulier en de correspondentie of mailverkeer rondom de klacht bewaard in de klachtenmap van het betreffende jaar.

Heeft de klacht betrekking op het handelen van een medewerker dan wordt er een kopie van de klacht bewaard in het dossier van de medewerker.

Van de geregistreeerde klachten wordt jaarlijks een geanonimiseerd verslag gemaakt.

In het verslag wordt het aantal, de aard, de inhoud en de afhandeling van de ingediende klachten genoemd. Dit verslag wordt jaarlijks besproken in het MT.

d. Externe klachtencommissie

De klant kan ook een klacht bij een externe klachtencommissie indienen.

"Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang"(ZcKK)

Antwoordnummer 3828

3000 WB Rotterdam

www.zcck.nl

Daar waar sprake is van een financieel geschil kan een klacht ook neergelegd worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

2. KWALITEITSBELEID

De klachtenprocedure is opgenomen in het kwaliteitsbeleid van MAX Kinderopvang. Het document is ingevoegd in de werkmap Kwaliteit op de locaties en inzichtelijk voor alle medewerkers.

De klachtenprocedure wordt elk jaar geëvalueerd.