

Klachtreglement Voor dag en Dou

Voor dag en Dou hecht een grote waarde aan de mening en algehele tevredenheid van de ouders van de kinderen die gebruik maken van BSO, Kinderopvang, Gastouderopvang of Kinderfeestjes. Het inspelen op de meningen en wensen van onze ouderen, vergroten de oudertevredenheid waarmee we groeien als professionele kinderopvangorganisatie.

Voor dag en Dou 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 een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende van de locatie of de directeur (Douwine ten Wolde – Koopman). Zij is te bereiken op d.tenwolde@dagendou.nl een formele klacht wordt schriftelijk ingediend middels het daarvoor bestemde klachtenformulier. Deze is op alle locaties verkrijgbaar.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang of De Geschillencommissie:

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

070 310 5310

www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op www.degeschillencommissie.nl

Definities

Organisatie:	Voor dag en Dou
Medewerker:	de medewerker, werkzaam bij Voor dag en Dou
Klachtenfunctionaris:	de medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris
Locatiemanager:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
Ouder:	een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn- of haar kinderen.
Klager:	de ouder die een klacht indient
Klacht:	schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket 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 verzet

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene gesproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de klacht worden besproken met de Locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend middels het klachtenformulier. Deze is te verkrijgen op alle groepen. De klacht dient daarbij 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.

Behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht
2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren
6. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
7. 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.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient in dat geval binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Voor dag en Dou, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Interne bepalingen en handelingen

Binnen Voor dag en Dou wordt een onderscheid gemaakt in ernstige en minder ernstige klachten. Wanneer een ouder meldt dat het vestje van haar kind vergeten is mee te geven, spreken van een minder ernstige klacht. Wanneer een ouder voor een dichte deur staat of een kind krijgt geen medicatie toegediend, valt dit onder de categorie 'ernstige klacht'.

In basis worden alle klachten op dezelfde manier afgehandeld. Intern zal een klacht van ernstige aard andere gevolgen hebben voor de medewerker dan wanneer een klacht minder ernstig wordt bestempeld.

Verderop in dit document zal een duidelijk onderscheid gemaakt worden in de verschillen tussen klachten van categorie 1 en categorie 2.

Stappen klachtenbehandeling

Wanneer een klacht wordt gemeld, zowel telefonisch als schriftelijk of persoonlijk, doorlopen we de volgende stappen:

De belangrijkste en altijd eerste stap is: je gaat direct in gesprek met de ouder.

- Wanneer een ouder een klacht heeft bij het halen van haar kind, maak je op dat moment tijd voor een correcte klachtenbehandeling. Indien nodig roep je een collega om op de groep waar te nemen, of organiseer je de activiteiten van de kinderen dusdanig dat je tijd hebt om de ouder te woord te staan.

- Wanneer een klacht per mail wordt gedaan, neem je binnen een half uur nadat je de mail hebt gelezen, telefonisch contact op met de ouder.
- Een ouder heeft áltijd de mogelijkheid de klacht officieel in te dienen middels een klachtenformulier. Dit moet de ouder worden aangeboden, tezamen met de melding dat de klacht ook altijd aanhangig gemaakt kan worden bij de Geschillencommissie.

1. Luister naar de klacht

Wat de ouder als meest storend zal ervaren, is een medewerker die niet of nauwelijks luistert. De ouder kan dan ernstig twijfelen of de medewerker wel geïnteresseerd is in zijn of haar probleem. Vaak trekt de medewerker te snel een conclusie. Hij hoort enkele woorden en meent te weten wat de ouder bedoelt. Pas dus op... een eerste indruk hoeft niet de juiste te zijn. Vind daarom uit wat de ouder daadwerkelijk wil.

- Demotiveer de ouder niet om zaken naar voren te brengen.
- Gebruik de naam van de ouder.
- Luister rustig en aandachtig naar de ouder.
- Laat hem / haar uitspreken en val hem niet in de rede

2. Toon begrip en verontschuldigd voor het ongemak

De meerderheid van de ouderen vindt het vervelend om te klagen. Zij moeten een drempel overwinnen. Zij zijn bang gezien te worden als zeurders, leugenaars of ze zijn bang niet serieus te worden genomen. Met dit als achtergrond is het essentieel om mee te veren met de ouder. Toon sympathie en begrip voor de situatie waarin de ouder zich bevindt. Geregeld hebben medewerkers het gevoel dat de ouder uit is op een vergoeding of een leuke korting. Wees blij dat de ouder de moeite neemt om u te informeren dat bijvoorbeeld de planning niet correct is ingevoerd. Door mee te veren laat u de ouder zien dat u daadwerkelijk in hem geïnteresseerd bent ("Inderdaad, dit is erg vervelend..."). De ouder voelt dat hij serieus genomen wordt en dat is belangrijk.

3. Verdedig niet

Voor alle problemen is er ongetwijfeld een goede reden. De ouder is hier echter niet in geïnteresseerd.

Wanneer jij schoenen laat repareren en die op de afgesproken tijd wil ophalen, vindt je het ook vervelend dat deze niet klaar zijn. Dat de machine kapot gegaan is, is vervelend, maar dat is het probleem van de schoenmaker. U heeft de schoenen vandaag nodig. Concentreer je dus altijd op de oplossing en niet op het probleem. Later kunt u stilstaan waardoor de klacht in uw organisatie werd veroorzaakt!

Kijk daarom vooruit, geef de ouder gelijk en vraag wat er aan het probleem te doen is. De ouder is niet geïnteresseerd in de oorzaak, hij wil een oplossing en snel. De interne problemen moeten door de medewerkers zelf maar worden opgelost. Word daarom niet boos na persoonlijke kritiek en geef 'anderen' of 'het systeem' niet de schuld.

4. Stel vragen

Wanneer de ouder de moeite neemt ons zijn ongenoegen mee te delen dan moet en wij minimaal de moeite nemen te achterhalen wat er daadwerkelijk verkeerd is gegaan. Stel daarom vragen.

Deze vragen hebben twee doelen:

1. De ouder heeft het gevoel dat je geïnteresseerd in hem bent en dat je probeert hem zo goed mogelijk te helpen
2. Je weet precies wat er verkeerd is gegaan en kunt als zodanig veel beter een oplossing aandragen

Zorg dat de vragen juist worden gesteld. Gebruik bij voorkeur open vragen. Dit geeft u meer informatie en de ouder kan met deze vragen alle kanten op. Op deze wijze bespaart u tijd en weet u zeker dat het probleem opgelost wordt zoals de ouder dat graag wenst. Stel een vraag om te achterhalen wat niet goed is. Pas dan kan begonnen worden met het zoeken naar de oplossing.

5. Kom samen tot een oplossing

Wanneer de medewerker en de ouder samen een oplossing vinden, kunnen beide partijen zich hier goed in vinden. Door de felheid van de ouder kan een medewerker zich in een hoek gedrukt voelen. Wanneer je niet zeker bent van een juiste oplossing, neem dan ook de tijd om de juiste oplossing te bedenken. Zo worden er geen zaken weggeven waar u later spijt van zou kunnen krijgen. Draag oplossingen en alternatieven aan en door samen te werken aan de juiste oplossing, creëer je een situatie die voor alle partijen winstgevend is. Vraag daarom bijvoorbeeld: "Wat zou u een goede oplossing voor dit probleem vinden?". De meeste ouderen zullen uw actie (de oplossing) accepteren en verder geen ophef veroorzaken. Zorg altijd voor actie en volg deze als zodanig op. Maak duidelijk tot welke actie zal worden overgegaan.

6. Ga over tot actie en volg deze op

Verzeker je er altijd van, dat datgene wat je hebt aangedragen ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Wanneer je een belofte maakt aan de ouder is het van groot belang dat deze ook wordt ingelost. Het verliezen van het vertrouwen van de ouder is namelijk zo goed als onomkeerbaar. Hij zou vervolgens alles door een 'cynische bril' zien en let dan vooral op datgene wat verkeerd gaat. Breng daarnaast ook je collega's op de hoogte van de klacht, want dan kan er in de toekomst een beter product of dienst worden geleverd. Als een ouder voor de tweede keer zijn klacht uit moet leggen dan wordt hij / zij nog bozer. Dit moet worden voorkomen.

Wanneer je niet zeker weet hoe een klacht kan worden opgelost, bijvoorbeeld omdat er een creditfactuur moet worden gemaakt, mag je er altijd voor kiezen het gesprek over te dragen aan de directie of je vestigingsmanager. Dit kan een heel goede oplossing en afronding zijn voor het gesprek dat je voert. Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat het gesprek wordt voortgezet door je leidinggevende. Maak hierover duidelijke afspraken (wie, wat, waar en wanneer) met zowel de ouder als met diegene die de klacht verder zal afhandelen.

Ten slotte: In Proles leg je het gesprek goed vast. De datum, aard van de klacht, de gemaakte afspraken en jouw naam moeten worden genoteerd. Je gebruikt hiervoor niet de kindkaart, maar het veld 'bijzonderheden' bij de gezinsgegevens.

Je maakt ten alle tijde melding van het gesprek bij de directie of je vestigingsmanager.

Type klachten

Bij Voor dag en Dou maken we onderscheid in twee soorten klachten. Dit onderscheid is gebaseerd op de gevolgen die de gemaakte fout heeft op de gezondheid en/of veiligheid van het kind en op de bedrijfsmatige gevolgen.

Categorie 1

Klachten die vallen onder categorie 1 zijn vervelend, maar op te lossen en een volgende keer (relatief) eenvoudig te voorkomen. Ouders zullen een klacht die in deze categorie valt, niet snel melden. Neem hem daarom altijd serieus! Maak altijd goede afspraken met collega's om herhaling van de gemaakte fout te voorkomen.

Klachten die vallen onder deze categorie zijn:

- Er is niet in het schriftje van mijn kind geschreven
- Ik zou worden teruggebeld maar dat is niet gebeurd
- De kleding (schoenen, jas, vest) van mijn kind is kwijt
- Mijn kind heeft gepest / is gepest op de BSO / TSO (en ouder weet daar niets van)
- Mijn kind vindt ... (naam leidster / vrijwilliger) niet leuk
- Ik heb de verkeerde fles/beker/schriftje meegekregen naar huis
- Mijn kind staat niet op de planning, maar ik heb dat wel doorgegeven
- Er is teveel / te weinig vervoer / diner gefactureerd
- Het aantal uren op de factuur klopt niet
- Er zijn verkeerde luiers gebruikt

Wanneer een klacht uit Categorie 1 wordt geuit door een ouder en naar behoren is behandeld door de betreffende medewerker, wordt hiervan melding gemaakt bij de vestigingsmanager. Bij herhaaldelijk constatering van dezelfde fout bij hetzelfde gezin dan wel dezelfde medewerker, wordt er een gesprek gepland waarin de klacht en gemaakte fout wordt besproken. Er wordt gekeken naar een passende oplossing.

Categorie 2

Klachten die vallen onder categorie 2, hebben verstrekende gevolgen voor de veiligheid van het kind in kwestie, of hebben direct gevolg voor Voor dag en Dou. Klachten die met een dergelijke gemaakte fout bij ons binnen komen, worden altijd zeer serieus genomen en indien nodig door de directie zelf (financieel) gecompenseerd.

Klachten die vallen onder deze categorie zijn:

- De medicatie van het kind is niet toegediend
- Het kind krijgt voeding waarvoor het allergisch is
- Er is geen (fles) voeding gegeven of diner aangeboden terwijl dat wel was besproken of doorgegeven
- Kind is dermate gewond geraakt / gevallen door verwijtbaar en/of nalatig gedrag van de leidster
- De ouder stond voor een gesloten opvang
- Het kind is niet van school / peuterspeelzaal gehaald
- Een klacht uit categorie 1 komt herhaaldelijk voor bij hetzelfde kind zonder dat de medewerker(s) dit naar behoren oppak(ken)(t)

Wanneer een klacht uit Categorie 2 wordt geuit door een ouder en naar behoren is behandeld door de betreffende medewerker, wordt er een gesprek gepland met de medewerker, de vestigingsmanager en de directie. Van dit gesprek wordt schriftelijk verslag gelegd en dit verslag wordt opgenomen in het personeelsdossier. Officiële waarschuwingen kunnen en zullen worden gegeven wanneer er sprake is van herhaalde fouten of laakbaar en verwijtbaar gedrag. Klachten die vallen in categorie 2, kunnen ten alle tijde voorkomen worden, de medewerker is en wordt verantwoordelijk gesteld voor de vastgelegde werkzaamheden en het voorkomen van fouten die ten grondslag liggen aan de genoemde klachten.

Wanneer de tweede officiële waarschuwing moet worden gegeven, kan de medewerker worden geschorst, het dienstverband worden beëindigd of een andere werkomgeving met aangepaste werkzaamheden worden geboden.

Wanneer er een klacht wordt besproken met een ouder en het is niet duidelijk in welke categorie de klacht valt, is het aan de directie om de klacht te duiden.