

Klachtenreglement

Op Stoom beschouwt alle klachten en opmerkingen als kans om ontevredenheid weg te nemen. We beschouwen het woord 'klacht' dan ook meer als opmerking, of zelfs een verbetervoorstel. Alle mogelijkheden om tot verbetering van de dienstverlening te komen, worden door Op Stoom aangegrepen. Op Stoom is van mening dat opmerkingen of onvrede in veel gevallen weggenomen kunnen worden door rechtstreeks contact tussen betrokkenen en de ouders.

Opmerkingen

Er kunnen over verschillende onderwerpen een opmerking of klacht worden ingediend;

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Indienen

Opmerkingen of klachten kunnen op diverse manieren worden geuit. Rechtstreeks mondeling tegen PM'ers/CM'ers of schriftelijk aan stafleden zoals; Planning, Directie, CM'ers of het Secretariaat. Daarnaast zijn er oudercontactmomenten, zoals tijdens de overdracht, waarin ouders mogelijk opmerkingen kunnen maken.

De eerste zorg is dat alle serieuze opmerkingen of klachten geregistreerd worden op het formulier: "Klachtenregistratie" door de persoon die de opmerking of klacht ontvangt. Alle geregistreerde opmerkingen of klachten worden digitaal door de leidinggevende verzameld en in de daartoe bestemde map bewaard.

Afhandeling

Op Stoom onderscheidt drie niveaus in klachtafhandeling: op groepsniveau, op locatieniveau en op Directieniveau. Opmerkingen of klachten worden op het niveau afgehandeld waar het logischerwijs thuishoort.

Op **groepsniveau** betreft dit zaken als de dagelijkse verzorging.

Op **locatieniveau** betreft dit zaken als de wijze van uitvoering van het beleid door de pedagogisch medewerkers.

Bij de **Directie** komen opmerkingen of klachten over het niet uitvoeren van het beleid.

Opmerkingen of klachten die op groeps- of locatieniveau worden afgehandeld, worden in de daarvoor bestemde overleggen besproken. Leidinggevenden handelen de opmerkingen of klachten af. In de meeste gevallen wordt er overlegd met de Manager Kinderopvang of de Directie.

Opmerkingen of klachten die op Directie- niveau worden afgehandeld worden tijdens het Manager Kinderopvang-Directieoverleg besproken. Er wordt besloten of een verbetering of aanpassing de dienstverlening van Op Stoom verbeterd.

De termijn waarbinnen de te nemen maatregelen kunnen worden uitgevoerd hangt samen met de aard van de opmerking of klacht. Ouders krijgen altijd een terugkoppeling. Afhankelijk van de aard van de opmerking of klacht kan dit een uitleg zijn over het beleid of een voorgenomen verbetering en de termijn waarbinnen dit gerealiseerd gaat worden. Eén van de leidinggevende is hier verantwoordelijk voor.

Bij een opmerking of klacht maken we naar ouders duidelijk op welk niveau de opmerking of klacht ingebracht kan worden. De leidinggevende bepaalt op welk niveau in de organisatie de opmerking of klacht behandeld gaat worden. Wanneer de afhandeling niet naar tevredenheid verloopt kan men de opmerking of klacht neerleggen op een hoger niveau (Manager Kinderopvang of Directie).

Duur van afhandeling

Opmerkingen of klachten worden zo snel mogelijk - tenminste binnen 2 weken - afgehandeld. Op het moment dat een besluit is genomen inzake de opmerking of klacht en dit besluit is aan de klager bekend gemaakt en schriftelijk bevestigd, dan beschouwen we de opmerking of klacht als afgehandeld. Komen we er niet uit? Dan kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Op Stoom is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang, een onafhankelijke klachtencommissie. Bij het Klachtenloket Kinderopvang die is verbonden aan de Geschillencommissie wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen als:

- Op Stoom niet binnen 6 weken heeft gereageerd op een schriftelijke klacht;
- Op Stoom en de klant het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht;
- of wanneer Op Stoom geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op bovenstaande mogen ouders direct een geschil indienen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij Op Stoom. Dit kan bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. Kijk voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl.

Medewerkers die gezien de aard van hun werkzaamheden direct contact hebben met ouders, worden geïnformeerd over welke opmerkingen of klachten van ouders aan de leidinggevenden bekend zijn gemaakt. De leidinggevenden kunnen de opmerkingen doorspelen aan de Manager Kinderopvang.

Klachtenjaarverslag

Op Stoom maakt elk jaar per locatie een verslag van de binnengekomen schriftelijke opmerkingen of klachten en stuurt dit verslag voor 1 juni van het volgende jaar naar de GGD. De pedagogisch beleids- en GGD medewerker is hier verantwoordelijk voor. Het Jaarverslag Klachten wordt besproken met de Oudercommissie, van dit overleg worden notulen gemaakt, die met alle ouders van de locatie worden gedeeld. In het Jaarverslag Klachten is het volgende opgenomen; een korte beschrijving van de klachtenregeling, de manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht, het aantal en de aard van de behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen, het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen. Het Jaarverslag Klachten is inzichtelijk voor de ouders van de locatie op aanvraag bij de CM'ers.