

Klachtenprocedure van SAMEN Kinderopvang voor ouders en andere externen

Doel en afbakening

Deze procedure beschrijft hoe we binnen SAMEN Kinderopvang omgaan met klachten.

1. Wat is een klacht?

Een klacht is een mondelingen of schriftelijke uiting van ongenoegen over gedrag van de organisatie, van haar bestuur of van een medewerker van SAMEN Kinderopvang. Wij verwelkomen klachten als 'ongevraagd advies'. Daarom gebruiken wij elke klacht ter verbetering van de dienstverlening.

2. Het indienen van een klacht

Iedereen die gebruik maakt van de dienstverlening van SAMEN Kinderopvang kan een klacht indienen. Naast ouders, verzorgers of andere betrokkenen betreft deze klachtenprocedure ook klachten van vrijwilligers en stagiaires.

Klachten kunnen worden ingediend via verschillende kanalen. Een klacht kan worden ingediend via email, het formulier op de website van Samen Kinderopvang, telefonisch of via officiële kanalen zoals per brief aan de manager VE, regio/gebiedsmanager, bestuurder of via anderen.

3. Klachten afhandelen en opvolgen

Het is belangrijk dat een klacht zorgvuldig wordt afgehandeld en opgevolgd, zodat de klager zich gehoord en begrepen voelt en de kwaliteit van de dienstverlening waar nodig wordt verbeterd. We hanteren steeds het uitgangspunt: klachten zijn oké. We staan er open voor dat ook bij SAMEN Kinderopvang fouten worden gemaakt. Alle medewerkers van SAMEN Kinderopvang hebben een geheimhoudingsplicht t.a.v. gegevens die tijdens de behandeling van een klacht ter sprake zijn gekomen. Alle klachten en de afhandeling ervan worden intern geregistreerd.

3.1 Verantwoordelijk voor de afhandeling

De manager VE is verantwoordelijk voor de juiste afhandeling van de klacht.

Klachten die binnenkomen via het algemeen e-mailadres worden doorgestuurd naar de betreffende managers VE met in de cc de beleidsmedewerker kwaliteit.

De beleidsmedewerker kwaliteit ziet er op toe dat de klacht naar behoren wordt afgehandeld en registreert de klacht.

3.2 Procedure

De manager VE bevestigt de ontvangst van de klacht binnen drie werkdagen en neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht persoonlijk, telefonisch of schriftelijk, contact op met de klager. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Tevens zorgt de manager VE binnen vijf werkdagen voor de aanmelding van de klacht bij de beleidsmedewerker kwaliteit. Indien nodig overlegt de manager VE met de regio/gebiedsmanager.

De klacht is afgehandeld binnen de wettelijke termijn van zes weken na indiening. De klager ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht. In dit oordeel staat een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De manager VE informeert de beleidsmedewerker kwaliteit over de afhandeling van de klacht.

3.3 Gesprek over de klacht (indien nodig)

In een persoonlijk gesprek met de klager wordt samen gezocht naar oplossingen voor de klacht.

Afspraken worden concreet gemaakt en volgens afspraak uitgevoerd. De klager wordt de gelegenheid geboden tot een tweede gesprek, indien gewenst.

Indien de klacht na één gesprek niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, wordt in overleg tussen de klager en de verantwoordelijke manager VE gezocht naar oplossingen.

We gaan uit van een systeem van hoor en wederhoor. Waar mogelijk zal een gesprek plaatsvinden met de medewerker over wie de klacht gaat of die erbij betrokken is. Indien dit niet mogelijk is, krijgt de betreffende medewerker altijd de gelegenheid informatie te verstrekken betreffende de klacht.

3.4 Bespreken van klachten

In elk overleg tussen regio/gebiedsmanager en de manager VE worden relevante klachten besproken. In elk teamoverleg worden de klachten besproken die dat team aangaan.

De afhandeling, resultaat en afspraken worden door de manager VE gemeld aan de beleidsmedewerker kwaliteit. Zo nodig maakt de beleidsmedewerker kwaliteit jaarlijks een klachtenverslag.

4. Anonieme klachten

We nemen als SAMEN Kinderopvang geen anonieme klachten in behandeling. Wij willen een vreedzame organisatie zijn, waar we met elkaar tot oplossingen willen komen van ontstane onvrede en zorgen.

5. De Geschillencommissie

SAMEN Kinderopvang is aangesloten bij De Geschillencommissie Kinderopvang. Indien een klacht van een ouder of oudercommissie niet leidt tot een oplossing, kan het geschil binnen 12 maanden vanaf de datum dat de klacht bij ons is ingediend voorgelegd worden aan De geschillencommissie. Zie voor de procedure [de geschillencommissie kinderopvang](#). Contactpersoon voor de geschillencommissie is de beleidsmedewerker kwaliteit.

6. Wijze van informeren

SAMEN Kinderopvang zorgt ervoor dat gebruikers van de dienstverlening, stagiaires en vrijwilligers steeds geïnformeerd zijn over de mogelijkheden om klachten in te dienen. Dit gebeurt via de website van SAMEN Kinderopvang. www.samenkinderopvang.nl