



Procedure Klachtenbehandeling

Doel

Het oplossen van problemen die zijn gerezen tussen individuele cliënten of medewerkers en Kids2b of medewerkers van Kids2b. Daarnaast dient een klachtenprocedure als instrument om de kwaliteit van de opvang te verbeteren.

Toepassingsgebied

De gehele opvang en dienstverlening van Kids2b.

Werkwijze

Definitie van klachten

Een klacht is iedere onvrede over de behandeling of bejegening van een individu of aantal individuen door Kids2b of medewerkers van Kids2b.

Voor de interne procedure gelden ook klachten over behandeling en bejegening door bij Kids2b betrokken ouders als klacht. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over ondeskundige behandeling, onzorgvuldige bejegening, onveilige en onhygiënische situaties, onzorgvuldige zakelijke dienstverlening, schade aan bezittingen. Bij klachten over discriminatie en seksuele intimidatie gelden enigszins afwijkende procedures.

Kritiek op beleid

Kritische opmerkingen over het beleid van Kids2b gelden in principe *niet* als klacht: ouders worden uitgenodigd deze kritiek op beleid en structurele zaken kenbaar te maken aan de ouderraden. Personeelsleden kunnen kritiek op het personeelsbeleid (arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden) kenbaar maken aan de leidinggevende of de ondernemingsraad of via het formulier voor klachten/opmerkingen.

Uitgangspunten voor klachtenbehandeling

- Er dient aandacht te zijn voor de klachten die alle betrokkenen bij en binnen Kids2b kunnen hebben over de handelwijze en besluiten van andere betrokkenen.
- De *interne* klachtenprocedure, zoals die hieronder beschreven wordt, dient als restregeling te worden opgevat. De interne procedure kan als serieus middel dienen om gerezen problemen op te lossen.
- Kids2b adviseert betrokkenen om eerst deze interne procedure te volgen om een oplossing te bereiken en pas als dat niet helpt de *externe* klachtencommissie in te schakelen. Ook kan Kids2b mensen doorverwijzen naar deze klachtencommissie of zelf deze commissie inschakelen.
- Betrokkenen hebben het recht rechtstreeks een beroep te doen op een onafhankelijke klachtencommissie, zonder dat zij hun klacht ter sprake hebben gebracht bij Kids2b.
- Voorop staat dat de mondigheid van elk individu moet worden erkend en bevorderd. Dit is de basis van waaruit alle betrokkenen leren om op een betere manier met elkaar om te gaan.
- Bij de afhandeling van klachten geldt altijd het principe van hoor- en wederhoor.
- Hoewel Kids2b streeft naar het in harmonie oplossen van een probleem, zullen niet alle individuele problemen oplosbaar zijn.
- Het aantal klachten en de inhoud ervan zal halfjaarlijks geëvalueerd worden en gebruikt worden om de kwaliteit van de opvang, de dienstverlening en andere werkzaamheden te verbeteren.
- De privacy van betrokkenen wordt gerespecteerd.



I. INTERNE PROCEDURE

Deze interne procedure is er:

- om mensen met klachten over groepsleiding, directie en ouders te kunnen verwijzen naar een daarvoor bestaande regeling.
- als mogelijkheid voor het oplossen van individuele klachten betreffende niet structurele problemen.
- om zo snel en doeltreffend mogelijk gerezen geschillen en individuele ongenoegens op te lossen. Er is gekozen voor een bindend advies.

Entree

Een mondelinge of schriftelijke klacht is mogelijk. Het moet echter duidelijk zijn waarover de klacht gaat. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen. Klagers dienen zich eerst te richten tot de persoon over wie de klacht gaat of met wie de klacht het meest te maken heeft.

Termijnen

Wanneer iemand zich over iets of iemand beklagt, zal er zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 week een gesprek tussen betrokkenen moeten plaatsvinden. In principe geldt dat tussen eventuele opeenvolgende klachtengesprekken eveneens maximaal 1 week mag verlopen.

Tussen het moment van indienen van de klacht en de uiteindelijke afsluiting van de interne procedure mag in principe niet meer dan 4 weken verstrijken.

Vastlegging en vertrouwelijke behandeling van klachten

- In ieder geval na afhandeling van de klacht zullen de betrokkenen de klacht en de oplossing - zo mogelijk en gewenst in anonieme vorm - op schrift stellen om te inventariseren en om het probleem in de toekomst te voorkomen. Op het centraal kantoor wordt het aantal en de inhoud van de klachten administratief bijgehouden.
- Alle informatie die betrekking heeft op de klacht, wordt vertrouwelijk behandeld.

Verschillende soorten klachten

Bij verschillende soorten klachten zijn de volgende handelingen aan te bevelen:

Klachten betreffende pedagogisch medewerkers

1. Er wordt zo snel mogelijk contact opgenomen door de betrokkenen om het probleem een persoonlijk gesprek op te lossen.
2. Als dit gesprek niet tot een positief resultaat leidt, kunnen de partijen zich richten tot het clusterhoofd dat zal trachten het probleem in samenspraak op te lossen.
3. Indien dit niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunnen partijen zich richten tot de manager kinderopvang die zal trachten het probleem in samenspraak op te lossen.

Klachten over het management, ofwel clusterhoofden, stafmedewerker(s), GOB- functionarissen, en de administratie

1. Er wordt zo snel mogelijk contact gezocht (door de klager en betreffende functionaris) om de problematiek in een gesprek op te lossen.
2. Indien dit gesprek niet leidt tot een positief resultaat, kunnen partijen zich richten tot de directeur die zal proberen het probleem in samenspraak op te lossen.



Klachten over de directeur

1. Er wordt zo snel mogelijk contact opgenomen (door klager en directeur) om de problematiek in een gesprek op te lossen.
2. Levert dit gesprek geen oplossing op, dan kunnen betrokkenen contact opnemen met de Raad van Toezicht dat, na beide partijen gehoord te hebben, zal proberen het probleem in samenspraak op te lossen. De Raad van Toezicht kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen.

Klachten over ouders

1. Ouders of Kids2b-medewerkers melden de klacht bij het clusterhoofd.
2. Het betrokken clusterhoofd zoekt contact met de betrokken ouders om de problematiek in een gesprek op te lossen.
3. Blijkt dit niet mogelijk, dan kan in hoogste instantie een beroep worden gedaan op de manager kinderopvang, die in samenspraak met beide partijen het probleem tracht op te lossen

Klachten over de Raad van Toezicht en ouderraden

1. De klager richt zich tot de vertegenwoordiger van het de Raad van Toezicht of de betreffende ouderraad. Binnen 2 weken vindt een gesprek plaats.
2. Als dit gesprek niet succesvol is, kan de voltallige Raad van Toezicht of de voltallige ouderraad worden ingeschakeld.
3. Blijkt ook dit niet mogelijk, dan kan in geval van ouderraden in hoogste instantie een beroep worden gedaan op het bestuur. De voorzitter kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen. In geval van de Raad van Toezicht is een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie dan de aangewezen weg.

Klachtencommissie Ouderraden

Doel

Het garanderen van een onafhankelijke bemiddelings- en toetsingscommissie, die bij klachten en beleidsgeschillen tussen Kids2b en ouderraden en/of centrale ouderraad kan bemiddelen en zo tot een oplossing kan komen. Dit op grond van de medezeggenschap zoals deze in de Wet Kinderopvang is geregeld en de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Zie hiervoor handboekstuk 3.1.9.

II. EXTERNE PROCEDURE VOOR KLACHTEN

De onafhankelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK)

Klagers die klachten hebben over de behandeling door Kids2b of een medewerker van Kids2b, kunnen ook rechtstreeks een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie (SKK).

De Klachtencommissie Kinderopvang bestaat uit mensen die deskundig zijn op het terrein van de kinderopvang, het terrein van de bestuurlijke en organisatorische zaken en het terrein van het recht.

- Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend bij het Ambtelijk Secretariaat van de SKK, Postbus 398, 3740 AJ Baarn, tel. 0900 0400034, e-mail: info@klachtkinderopvang.nl, www.klachtkinderopvang.nl



- Alle bescheiden en/of informatie die betrekking heeft op de klacht, wordt vertrouwelijk behandeld. De klachtencommissie verzekert de geheimhouding ten opzichte van de bij de klachtbehandeling betrokken personen, als dit gevraagd wordt door degene van wie deze informatie afkomstig is.
- De Klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen vier maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.
- De directeur van Kids2b blijft te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk, en heeft daarom het recht om de aanbevelingen van de Klachtencommissie Kinderopvang wel of niet of gedeeltelijk over te nemen. De directeur deelt binnen een maand nadat de commissie zich uitgesproken heeft eventuele maatregelen mee aan de klager en de klachtencommissie.
- Na behandeling door de klachtencommissie en het besluit van de directeur bestaat geen verdere mogelijkheid van beroep.

Dit alles volgens de overeenkomst met de Klachtencommissie Kinderopvang en het Reglement Klachtencommissie Kinderopvang.

Per 1 september 2005 is er een geschillenregeling van kracht die onderdeel uitmaakt van de Algemene voorwaarden kinderopvang. Wij verwijzen hiervoor naar deze Algemene voorwaarden en het hierbij behorende Reglement Geschillencommissie Kinderopvang.

Klachten over de (Sociale diensten van) de gemeenten

Bij klachten over de (sociale diensten) van de gemeenten dienen klagers de klachtenprocedure van de betreffende gemeenten te volgen.

Externe procedure voor klachten en geschillen van personeel over Kids2b

Het personeel kan voor een onafhankelijke behandeling van geschillen voortvloeiend uit de (collectieve) arbeidsovereenkomst een beroep doen op de mogelijkheden die de CAO geeft. De werkgever en/of de werknemer kan zich wenden tot de Commissie van geschillen, als zij/hij tenminste 3 maanden lid is van 1 van de bij de CAO betrokken partijen (bonden), of naar de rechter stappen.

Het secretariaat van de Commissie van geschillen ligt bij het Centrum Arbeidsverhoudingen CAOP), Postbus 556, 2501 CN Den Haag. De procedure bij de Commissie van geschillen staat omschreven in het Reglement Commissie van geschillen, dat is toegevoegd aan de CAO. Belangrijke punten zijn:

- Betrokkene die een geschillenprocedure wil starten moet een schriftelijk verzoek indienen.
- De tegenpartij moet ook op de hoogte gesteld worden en krijgt mogelijkheid tot verweer binnen 3 weken.
- Behandeling door de commissie gebeurt mondeling (in gesloten zitting) of schriftelijk.
- Binnen 4 weken na de beraadslaging van de commissie volgt een uitspraak.
- De procedure kost geld. Wanneer de 'aanklager' wint, krijgt zij/hij het grootste deel terug.

Wanneer een personeelslid met in vertrouwen met een onafhankelijke derde wil praten over een klacht kan zij een beroep doen op de vertrouwenspersoon van het personeel, de Arbeidsinspecteur of (leden van) de Ondernemingsraad. Deze gelden echter *niet* als klachtenfunctionaris of klachtencommissie.



Verantwoordelijkheden

- *Medewerkers* voeren gesprekken over klachten.
- *Clusterhoofden* bemiddelen, lossen klachten op en evalueren klachten.
- *De directeur en/of manager kinderopvang* bemiddelt, lost klachten op, evalueert klachten, en neemt besluiten over klachten in de interne procedure.
- *De Klachtencommissie Kinderopvang (SKK)* behandelt formele klachten en geeft daar aanbevelingen over aan de directeur van Kids2b.
- *De Commissie van geschillen* behandelt geschillen tussen een werknemer en Kids2b aangaande interpretatie van de CAO.