

Inleiding

Een belangrijk uitgangspunt voor Carion/Kinderij is het aanbieden van diensten van kwalitatief hoog niveau. Toch is het mogelijk dat er situaties ontstaan waarbij klanten niet geheel tevreden zijn over de dienstverlening. Een klacht wordt gezien als een suggestie om verbeteringen aan te brengen en zo herhalingen te voorkomen. Volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector dient iedere organisatie te beschikken over een klachtenregeling en een klachtencommissie.

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de interne en externe klachtenprocedure zoals is vastgesteld door directie en managementteam van Carion./Kinderij. Een klacht wordt bij voorkeur eerst binnen Carion/Kinderij opgenomen en zo mogelijk naar tevredenheid van beide partijen afgehandeld. Een positieve houding, benadering en zorgvuldige afhandeling is hierbij belangrijk om de klant te laten zien dat met de klacht, opmerking en suggestie op een serieuze en gestructureerde wijze wordt omgegaan.

Daarnaast geeft het medewerkers inzicht in de wensen van de klant en verhoogt dit het lerend vermogen van de organisatie. Op deze manier kan voorkomen worden dat voor alle soorten klachten de externe klachtencommissie wordt ingeschakeld.

Klanten die vinden dat hun klacht bij de interne procedure niet naar tevredenheid is opgelost of die hun klacht rechtstreeks bij een externe commissie willen melden kunnen een schriftelijke klacht richten aan een onafhankelijke klachtencommissie. Carion/Kinderij is hiervoor aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang Gelderland en Overijssel.

Klanten van Kinderij kunnen zich – indien zij de interne klachtenregeling gevolgd hebben en niet tevreden zijn – wenden tot de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang waar Kinderij bij is aangesloten.

Klanten worden over de interne en externe klachtenprocedure geïnformeerd via het informatiemateriaal, de website en de klachtenbrochure.

Doel

Het doel van de klachtenregeling is op efficiënte wijze zorgen voor een eenduidige registratie, afhandeling en analyse van klachten van klanten teneinde oorzaken weg te nemen, herhaling te voorkomen en klanttevredenheid te realiseren.

Bijbehorende documenten:

- Klachtenbrochure Carion/Kinderij
- Brochure Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang in Gelderland en Overijssel
- Werk instructie klachtenprocedure
- Werkinstructie periodieke evaluatie en klachtenrapportage
- Rapportageoverzicht klachten

Interne klachtenprocedure

Carion/ Kinderij is onder de naam Kinderij een organisatie voor kinderopvang. Onder de naam Carion biedt zij welzijnswerk, algemeen maatschappelijk werk en peuterspeelzaalwerk aan. De brede welzijnsorganisatie Carion/ Kinderij werkt vanuit twee sectoren:

- De sector Kind & Ontwikkeling voor kinderopvang (kinderdagopvang, buitenschoolse opvang, tussen schoolse opvang en gastouderopvang) en peuterspeelzaalwerk
- De sector Maatschappij & Ondersteuning voor welzijnswerk en algemeen maatschappelijk werk

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

- 1.1 Organisatie voor Kinderopvang:** een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/personen die in een organisatorische verband een voorziening in stand houdt/houden om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.
- 1.2 Kinderopvang:** het bedrijfsmatig en anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint' (artikel 1.1, lid b wet OKE).
- 1.3 Gastouderopvang:** kinderopvang in een gezinssituatie door een ander dan degene die als ouder op grond van artikel 5 van de Wet kinderopvang aanspraak kan maken op een tegemoetkoming of diens partner, bestaande in de gelijktijdige opvang van ten hoogste vier kinderen naast de eigen kinderen in de woning waar de ouder of de gastouder zijn hoofdverblijf heeft.
- 1.4 Kindercentrum:** een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt anders dan gastouderopvang.
- 1.5 Peuterspeelzaalwerk:** de verzorging, opvoeding en het bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen uitsluitend bestemd voor kinderen vanaf de leeftijd van twee jaar tot het tijdstip waarop die kinderen kunnen deelnemen aan het basisonderwijs (artikel 2.1, lid b wet OKE).
- 1.6 Tussen schoolse opvang:** zorg voor een coördinatie van opvang tussen de middag op de basisscholen.
- 1.7 Organisatie voor Welzijnswerk en Algemeen Maatschappelijk Werk:** een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/personen die in een organisatorische verband een voorziening in stand houdt/houden voor welzijnswerk en algemeen maatschappelijk werk.
- 1.8 Welzijnswerk:** het aanbod van diensten gericht op het behoud en de versterking van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van mensen.
- 1.9 Algemeen Maatschappelijk werk (AMW):** het aanbod van eerste lijns hulp- en dienstverlening aan mensen met psychosociale problemen, mede gericht op behoud en versterking van de zelfredzaamheid van mensen.
- 1.10 Directie:** de perso(o)n(en) die statutair eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang, het welzijnswerk en het algemeen maatschappelijk werk in de organisatie.
- 1.11 Leidinggevende:** de medewerker die belast is met de leiding van een aantal kindercentra, gastouderbureau, locaties voor welzijnswerk, algemeen maatschappelijk werk of een stafafdeling binnen de organisatie.
- 1.12 Medewerker:** een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.
- 1.13 Klant:** een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie.
- 1.14 Termijn:** een klager kan tot een half jaar na het beëindigen van de relatie met de organisatie een klacht indienen.
- 1.15 Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de kwaliteit van de dienstverlening of over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de organisatie. Een klant kan ook een meer neutrale opmerking of suggestie hebben met betrekking tot de dienstverlening.

- 1.16 Klager:** een klant, een groep van klanten in relatie staand tot de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de organisatie of externe klachtencommissie.
- 1.17 Klachtenregeling:** de door de directie en het managementteam vastgestelde procedure voor de behandeling en afhandeling van klachten bestaande uit een interne en een externe klachtenprocedure.
- 1.18 Interne klachtenprocedure:** door directie en managementteam vastgesteld onderdeel van de klachtenregeling die door klanten en medewerkers gevolgd dient te worden bij het indienen van een klacht.
- 1.19 Externe klachtenprocedure:** de externe commissie waarbij de organisatie is aangesloten om klachten van klanten, die rechtstreeks hun klacht daar willen melden of die vinden dat hun klacht bij de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is opgelost, te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directie.

Artikel 2 – Toepassingsgebied

- 2.1** De klachtenregeling kan gebruikt worden door klanten van de organisatie. De interne klachtenprocedure heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.
- 2.2** De klachtenregeling kan ook gebruikt worden door ex-klanten mits de klacht binnen een half jaar na beëindiging van de relatie tussen de klant en de organisatie is ingediend.
- 2.3** De klachtenregeling kan tevens gebruikt worden door andere betrokken partijen van de organisatie. De interne klachtenprocedure heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

Artikel 3 - Indienen en behandelen van een klacht

- 3.1** Een klacht kan ingediend worden door:
- de klant
 - zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
 - zijn/haar nabestaanden
 - natuurlijke personen die door klant zijn gemachtigd
- 3.2** Een klacht kan bij iedere medewerker worden ingediend.
- 3.3** Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Na ontvangst van een schriftelijke klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd met de mededeling, dat contact wordt opgenomen en de klacht intern wordt behandeld.
- 3.4** Schriftelijke klachten worden altijd doorgestuurd naar of ingediend bij de direct leidinggevende. De betreffende leidinggevende gebruikt het klachtenformulier voor verdere afhandeling.
- 3.5** Een mondelinge klacht dient door de klager, of op zijn verzoek samen met de betrokken medewerker, zo volledig en gedetailleerd mogelijk te worden omschreven, ondertekend en gedagtekend te worden op het daarvoor bestemde klachtenformulier. Indien van toepassing wordt de klager geïnformeerd, dat de klacht wordt doorgegeven aan de betreffende afdeling.
- 3.6** De direct leidinggevende wordt binnen vijf werkdagen na datum van ontvangst van de klacht door middel van het klachtenformulier op de hoogte gesteld en indien van toepassing stuurt deze de klacht binnen tien werkdagen na datum van ontvangst van de klacht door naar de leidinggevende van de betrokken afdeling.
- 3.7** De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de betreffende leidinggevende.
- 3.8** De direct leidinggevende bespreekt de klacht met de betrokken medewerker(s) en stelt de oorzaak vast. Indien de klager heeft aangegeven de klacht mondeling te willen toelichten, nodigt de leidinggevende de klager binnen twee weken na datum van ontvangst van de klacht uit voor een gesprek.
- 3.9** Maatregelen en/of verbeterpunten worden binnen een periode van maximaal zes weken na datum van ontvangst van de klacht vastgesteld en beschreven hoe deze worden uitgewerkt.
- 3.10** De maatregelen en/of verbeterpunten worden geïmplementeerd.
- 3.11** De direct leidinggevende vult het tweede gedeelte van het klachtenformulier in en zorgt ervoor, dat de klager binnen een periode van maximaal zeven weken na datum van ontvangst van de klacht schriftelijk over de uitkomst wordt geïnformeerd.
- 3.12** Wanneer de klager tevreden is met de maatregelen/verbeterpunten kan de leidinggevende het klachtenformulier archiveren en is de procedure beëindigd. Wanneer de klager niet tevreden is, wordt de klacht opnieuw besproken en wordt vastgesteld of aanvullende maatregelen nodig zijn. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen dan kan de klacht

uiteindelijk worden voorgelegd aan de hoogst leidinggevende of directie.

- 3.13** Wanneer de klager niet tevreden is dan wordt verwezen naar de mogelijkheid de klacht aan Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang voor te leggen. Deze onafhankelijke klachtencommissie is ook rechtstreeks toegankelijk voor klanten van Kinderij. Voor een klacht die de kinderopvang betreft kan ook verwezen worden naar de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.
- 3.14** Indien de klacht bij de Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang of aan de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang is ingediend, wordt de directeur door de leidinggevende hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 4 - Bijstand

- 4.1** Partijen kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 - Het inwinnen van inlichtingen

- 5.1** De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij medewerkers van de organisatie alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming nodig van betrokkene(n) voor zover het hun privacy betreft.
- 5.2** De organisatie verplicht zich alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Artikel 6 - Inzagerecht

- 6.1** De klager, en indien de klacht betrekking heeft op een persoon, de beklaagde en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Artikel 7 - Geheimhouding

- 7.1** Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens van alle partijen is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Artikel 8 - Beslissing

- 8.1** De organisatie stelt binnen zes weken na indiening van de klacht de betrokkenen mondeling en/of schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel.
- 8.2** Als deze termijn wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.
- 8.3** De organisatie deelt de klager mee of en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 9 - Periodieke evaluatie en rapportage

- 9.1** Periodieke evaluatie van de klachten vindt maandelijks plaats in de verschillende werkoverlegvormen als vast agendapunt.
- 9.2** Klachten worden per kwartaal schriftelijk gerapporteerd aan de hoogst leidinggevende en medewerker kwaliteit. In deze rapportage wordt het aantal klachten, de aard en inhoud van de klachten, maatregelen en/of aanbevelingen vermeld. Hiervoor wordt het rapportage-overzicht gebruikt.
- 9.3** De medewerker kwaliteit maakt per kwartaal en per sector een totaaloverzicht en een analyse met aanbevelingen. Deze worden besproken in de MT vergadering.
- 9.4** Eenmaal per jaar worden in het overleg met de ouderraden de klachten met betrekking tot de kinderopvang organisatie besproken.
- 9.5** Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door de medewerker kwaliteit in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks in de beoordeling van het kwaliteitssysteem ingebracht en in een overleg met de hoogst leidinggevendens geëvalueerd.
- 9.6** De medewerker kwaliteit stelt een geanoniseerd verslag op waarin het aantal klachten, de aard en inhoud van de klachten, maatregelen en/of aanbevelingen worden vermeld. Deze gegevens zijn openbaar en worden verwerkt in het jaarverslag.

- 9.7** Een verslag van het klachtendossier met betrekking tot de kinderopvang wordt jaarlijks geanonimiseerd en voor 1 juni in het daaropvolgende jaar toegestuurd aan de inspecteur kinderopvang van de GGD

Artikel 10 - Externe klachtenprocedure

- 10.1** Wanneer de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of wanneer klanten zicht rechtstreeks tot een onafhankelijke commissie willen wenden kan de klacht bij de externe klachtencommissie worden ingediend. Carion/Kinderij is aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie (PKC) Welzijn, Maatschappelijk Dienstverlening en Kinderopvang in Gelderland en Overijssel (via Spectrum). De klachtenregeling van deze commissie voldoet aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Informatie m.b.t. de Provinciale Klachtencommissie is te verkrijgen via www.spectrum-gelderland.nl.
- 10.2** Kinderij is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang door het lidmaatschap bij de MO Groep. Meer informatie over de landelijke geschillencommissie is te verkrijgen via www.degeschillencommissie.nl