

Protocol Klachtenprocedure

Onze medewerkers doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn onze medewerkers graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen. Conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg zijn wij als organisatie verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Nadat wij de klacht intern hebben behandeld en u bent niet tevreden, kunt u de klacht buiten ons indienen bij de geschillencommissie.

Voortraject

Als u als ouder niet tevreden bent over iets dat zich op de locatie afspeelt, kunt u dit met betrokkene bespreken. Het aanspreekpunt hiervoor is de pedagogisch medewerker op de groep of de directie. Leidt dit niet tot een gewenste oplossing, kunt u een klacht indienen. Mocht het een situatie betreffen waarbij u het gevoel heeft dit niet met de directie of pedagogisch medewerker te kunnen bespreken, kan er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is een medewerker van Spot4kids die u kunt bellen als u ontevreden bent of een klacht hebt over de dienstverlening. De vertrouwenspersoon is goed op de hoogte van de klachtenregeling en kan u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw klacht. Hij/zij kan u ondersteunen in het formuleren van uw klacht en adviezen geven. Hij/zij kan ook bemiddelen tussen u en Spot4kids. Hij/zij heeft een onpartijdige rol; hij hoort uw verhaal aan, maar doet hier geen uitspraken over.

Een klacht indienen

Een klacht kunt u schriftelijk indienen.

Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie. Gedacht kan worden aan:

- klachten over de omgang met ouder/kind
- klachten over de verzorging van uw kind
- klachten over het aanbod, en/of het pedagogisch handelen
- klachten over het niet nakomen van afspraken
- klachten over de diensten van het bureau/de bureaumedewerkers van de organisatie
- Klachten over de overeenkomst tussen houder en de ouder

Als u schriftelijk een klacht indient, geeft dan aan:

- wat de reden is van de klacht
- waarover of over wie u een klacht wilt indienen
- wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
- wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

Interne klachtenprocedure

1. De directie draag zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
2. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging, waar tevens in vermeld staat wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en binnen welke termijn de klacht afgehandeld dient te zijn.
3. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en behandeld.
4. U heeft de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Oudercommissie. Zij kunnen advies geven met betrekking tot het indienen van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
5. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de ouder en Spot4kids bevredigende oplossing.
6. De ouder wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.
7. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Wij streven ernaar de klacht zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen één maand af te handelen.
8. De ouders worden schriftelijk op de hoogte gebracht over het oordeel op de klacht en de manier waarop de klacht afgehandeld wordt. Hierin staat tevens opgenomen binnen welk termijn de eventuele maatregelen gerealiseerd zijn.
9. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie (externe klachtenprocedure).

Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door de directie u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie. Het hiervoor geldende klachtenreglement is te lezen op <http://www.degeschillencommissie.nl>

Geldigheid

Dit protocol is geldig per maart 2018.

Evaluatie

Dit protocol wordt jaarlijks geëvalueerd door Spot4kids. Na de evaluatie krijgt de oudercommissie de eventueel herziende protocollen toegestuurd ter inzage.