

Klachtenprocedure



Klachtenprocedure

Freekids



1. Inleiding

"Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Aan de manier waarop een organisatie daarmee omgaat lees je de professionaliteit af."

Freekids streeft ernaar om aan ieder kind optimale opvang te bieden. Onze medewerkers zijn hiervoor opgeleid en hiervoor is beleid geformuleerd.

Goede communicatie tussen pedagogisch medewerkers, ouder(s)/verzorger(s) en kinderen is onmisbaar. Het belang daarvan wordt middels interne communicatie (werkoverleg, nieuwsbrief, trainingen) nadrukkelijk onder de aandacht gebracht.

Toch kan het gebeuren dat onze klanten andere verwachtingen hebben dan wij kunnen waarmaken. Mocht de tegenstelling tussen verwachtingen en ervaringen tot een klacht leiden, dan hecht Freekids er waarde aan deze professioneel op te lossen. De onderstaande klachtenprocedure helpt daarbij.

Zowel op de website van Freekids als in de algemene informatie staat beschreven dat er een klachtenprocedure is.



2. Klachtenprocedure

Indienen van een klacht bij Freekids

Wanneer bij ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie een klacht bestaat over de manier waarop een pedagogisch medewerker de ouder(s)/verzorger(s) tegemoet treedt of over gebeurtenissen op de groep, dan kan de klacht allereerst bij de pedagogisch medewerkers en/of leidinggevende van de vestiging worden aangegeven. De pedagogisch medewerker probeert deze in overleg met de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie en de leidinggevende af te handelen op een manier die voor alle betrokkenen bevredigend is. Pedagogisch medewerkers melden een klacht altijd bij de leidinggevende.

Ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie kunnen zich tevens richten tot het hoofdkantoor.

Wanneer bij ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie een klacht bestaat over de overeenkomst die bestaat tussen Freekids en de ouder(s)/verzorger(s), dan kan de klacht allereerst worden ingediend bij de afdeling Frontoffice op het hoofdkantoor. De afdeling Frontoffice probeert deze af te handelen op een manier die voor alle betrokkenen bevredigend is.

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend. Dit zal ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie verteld worden wanneer zij telefonisch contact opnemen met Freekids.

Bij een vestiging kan de klacht schriftelijk ingediend worden via het mailadres van de betreffende vestiging. Dit mailadres is terug te vinden op de website www.freekids.nl

Bij het hoofdkantoor kan een klacht schriftelijk ingediend worden via de emailadressen:

frontoffice@freekids.nl
info@freekids.nl

Of het kan schriftelijk ingestuurd worden via het adres van Freekids:

Freekids
Provincialeweg 180
1506 MG Zaandam

Een klacht wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening afgehandeld. De leidinggevende van de vestiging of de afdeling Frontoffice geeft een schriftelijke reactie aan de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie met betrekking tot de procedure van de afhandeling van de klacht.

Klachtencoördinator

Als de klacht naar de mening van de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie niet op een bevredigende wijze is afgehandeld op de betreffende locatie of wanneer de klacht betrekking heeft op de organisatie Freekids, dan neemt de ouder/verzorger/oudercommissie contact op met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator van Freekids is mevrouw M. van der Velde, directrice van de organisatie. Zij is bereikbaar via het algemene nummer 075 - 640 92 23.

De klachtencoördinator zorgt ervoor dat een klacht die bij de organisatie binnenkomt op de juiste wijze wordt afgehandeld en dat de communicatie daarover op een adequate manier plaatsvindt. Zij coördineert de klachtafhandeling, hoort de klacht aan en geeft uitleg over de procedure.

De klachtencoördinator ontvangt alle correspondentie over de klacht en de afhandeling daarvan. Vervolgens is het aan haar om de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie zo spoedig mogelijk te laten weten of de klacht juist dan wel onjuist is afgehandeld.

Mocht de klachtencoördinator zelf betrokken zijn bij de inhoud van de klacht dan neemt de bestuurder van Freekids deze taak op zich. Hij heeft hiervoor 14 dagen de tijd.



Klachtencommissie

Wanneer de klachten coördinator de klacht niet naar tevredenheid heeft kunnen afhandelen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.

De klachtencommissie telt minimaal drie leden.

Een persoon over wie geklaagd wordt mag niet in de klachtencommissie plaats hebben.

De klachtencommissie van Freekids bestaat uit:

- Beleidsmedewerker Freekids
- Medewerker HRM.
- Clustermanager. Afhankelijk van de locatie waarover de klacht bestaat neemt een van de twee Clustermanagers deel aan de commissie.

Als de klachtencommissie oordeelt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan zal de klacht behandeld worden in een plenair overleg. Als de klacht blijft bestaan, geeft de voorzitter van de klachtencommissie zelf een finaal oordeel. Mochten zich inmiddels nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan, dan worden deze voorgelegd aan de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie.

De voorzitter van de klachtencommissie laat de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie binnen een maand na het oordeel weten of en welke maatregelen zij zal nemen op grond van de uitspraak van de klachtencommissie en binnen welke termijn deze maatregelen gerealiseerd zullen zijn. Dit gebeurt schriftelijk en op grond van argumenten.

Als de termijn wordt overschreden, worden de betrokkenen ingelicht en horen ze de reden hiervoor. Er wordt een nieuwe termijn afgesproken.

Klacht over gedraging van een medewerker

Wanneer een klacht over gedraging van een medewerker gaat dan wordt de medewerker, tot wie de klacht is gericht, verzocht binnen zeven dagen de klacht schriftelijk te weerleggen bij de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator hoort zowel de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie als degene tot wie de klacht is gericht en legt dit voor aan de klachtencommissie.

De klachtencommissie bepaalt of een klacht gegrond is of niet.

Indien de klacht gegrond is dan wordt deze in het personeelsdossier van de betrokken medewerker opgenomen of volgen nader te bepalen maatregelen. De beklaagde ontvangt binnen een maand een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie.

De ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie ontvangt binnen een maand het oordeel van de klachtencommissie of en welke maatregelen zij zal nemen op grond van de uitspraak en binnen welke termijn deze maatregelen gerealiseerd zullen zijn. Dit gebeurt schriftelijk en op grond van argumenten.

Beide partijen mogen zich laten bijstaan.



3. Klachtenloket Kinderopvang en Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Freekids is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen, waaraan het Klachtenloket Kinderopvang is verbonden. De Geschillencommissie behandelt een klacht onafhankelijk en onpartijdig.

Wanneer ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie met Freekids niet naar tevredenheid tot een oplossing kon komen, dan kan men zich als eerste richten tot het Klachtenloket Kinderopvang. Via de website **www.klachtenloket-kinderopvang.nl** kunnen ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie vragen om advies en bemiddeling.

Wanneer er met het advies en bemiddeling geen oplossing van de klacht kan worden bereikt, dan bestaat de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Via de website **www.degeschillencommissie.nl** is informatie te vinden over het indienen van het geschil.

- Het geschil dient bij de Geschillencommissie te worden ingediend binnen twaalf maanden na de datum waarop de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie de klacht bij Freekids indiende.
- Het geschil kan zowel door de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie als door Freekids worden ingediend bij de Geschillencommissie en dient altijd schriftelijk te worden gedaan.
- Wanneer de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie een geschil indient bij de Geschillencommissie, dan is Freekids aan deze keuze gebonden. Wanneer Freekids een geschil wil indienen, dan zal er schriftelijk aan de ouder(s)/verzorger(s)/oudercommissie een verzoek worden gedaan of zij binnen vijf weken een uitspraak kunnen doen of zij hiermee akkoord gaan. Freekids kondigt hierbij aan dat het geschil bij de gewone rechter kan worden ingediend wanneer er niet binnen de vijf weken is gereageerd op het verzoek.
- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is terug te vinden op hun website.
- De beslissingen van de Geschillencommissie geven een bindend advies.

4. Openbaar verslag

Ieder jaar brengt Freekids een verslag uit over de klachten die bij de organisatie zijn binnengekomen. Het verslag is openbaar en bevat een korte beschrijving van de klachtenprocedure, een beschrijving van hoe de klachtenprocedure onder de aandacht wordt gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, de mate waarin de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft verricht, het aantal en de aard van de klachten waar de klachtencommissie zich over gebogen heeft, de strekking van de oordelen en aanbevelingen en de aard van de maatregelen die Freekids genomen heeft.

Het openbaar verslag met de klachten van het afgelopen jaar is bij iedere Freekids vestiging ter inzage op te vragen.