

Klachtenprocedure Swaan

Swaan ziet de ouders als gesprekspartner. Daarom staan medewerkers open voor feedback. Ieder signaal of klacht geeft waardevolle input om te blijven verbeteren.

Deze klachtenprocedure geldt voor alle vormen van opvang bij Swaan. Het zorgt voor één duidelijke manier van registreren en handelen. De klacht wordt snel, zorgvuldig en met zo min mogelijk betrokkenen opgelost. Doel is om dit binnen een maand na binnenkomst af te ronden.

Signaal of klacht?

Een ouder kan een signaal geven. Denk aan een verbeterpunt of suggestie.

Leidt dit niet tot voldoende verandering? Dan kan de ouder een klacht indienen.

Klacht indienen

Een ouder mag op elk moment een klacht melden. Dat kan bij elke pedagogisch professional, op elke locatie. Liefst gebeurt dit bij de direct betrokkene of diens leidinggevende.

De ouders kan kiezen:

- Schriftelijk via een klachtenformulier
- Mondeling (medewerker vult dan het formulier in)

De leidinggevende meldt iedere klacht bij de klachtencoördinator.

Een ouders mag ook direct de externe klachtencommissie inschakelen.

Klacht afhandelen

De klacht wordt direct besproken met de leidinggevende. Die neemt contact op met de ouders en zoekt een oplossing. Iedere betrokken collega is op de hoogte van de klacht en de aanpak.

De ouders ontvangt een schriftelijke reactie met:

- Een oordeel over de klacht
- Acties of maatregelen
- De termijn waarin dit wordt uitgevoerd

De ouders wordt actief gevraagd of de afhandeling naar wens was.

Deze reactie wordt op het formulier genoteerd en naar de klachtencoördinator gestuurd.

Klachtencoördinator

De algemeen manager is de klachtencoördinator.

Zij/hij zorgt voor:

- Goede afhandeling van signalen en klachten
- Begeleiding bij ingewikkelde klachten
- Informatie naar de directeur-bestuurder
- Het archiveren van alle klachten

De klachtencoördinator is bereikbaar via:

- 020 – 6920790
- info@swaan.nl

Bij klachten over het management of bij onvrede over de afhandeling kan de ouder ook direct de coördinator benaderen.

Nazorg

Swaan wil herstellen wat niet goed ging. Altijd met aandacht voor vertrouwen en contact. Lukt het niet om er samen uit te komen?

Dan kan de ouder:

- De directeur-bestuurder benaderen
- Een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang

Swaan is aangesloten bij deze commissie. Die behandelt klachten over kinderopvangorganisaties.

Meer informatie staat op:

www.degeschillencommissie.nl

Stroomschema bij klachten

Stap	Wat	Hoe	Wie	Wanneer
1	Signaal of Klacht ontvangen van de ouder (ouder of verzorger)	Luister en noteer	pp of LM	Meteen
2	Bij klacht deze ontvangen van de ouder(ouder of verzorger)	Luister en noteer	pp of LM	Meteen
3	Klacht verhelderen	Vraag door, toon begrip	Pp of LM	Meteen
4	Procedure uitleggen	Leg uit wat we doen	Pp of LM	Meteen
5	Formulier invullen	Samen met ouders	Ouders en PM/LM	Meteen
6	Terugkoppeling geven	Zeg wat er gebeurt	Pp of LM	Meteen
7	Melden bij algemeen manager	Mondeling + formulier	Pp of LM	Binnen 2 werkdagen
8	Melden bij klachtencoördinator	Per mail of schriftelijk	Locatiemanager	Direct
9	Intern bespreken	In werkoverleg of 1-op-1	Locatiemanager	Binnen 2 werkdagen
10	Toetsen aan beleid	Vergelijk met beleid, maak afspraken	Locatiemanager	Binnen 1 week
11	Actie terugkoppelen aan ouders	Mondeling bespreken	Locatiemanager	Binnen 1 week
12	Tevredenheid checken	Vraag ouders, noteer op formulier	Locatiemanager	Binnen 2 weken
13	Klacht afronden	Formulier compleet, archiveren	Locatiemanager & coördinator	Binnen 1 maand
14	Jaarverslag maken	Verwerk klacht in rapportage	Manager Kinderopvang	Jaarlijks voor 1 juni