

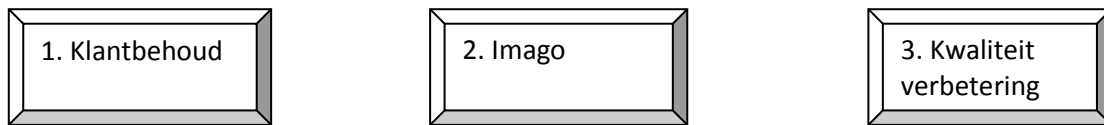
Klachtenmanagement

= samen klachten, opmerkingen, vragen en ideeën horen, zien en afhandelen (volgens proces). Klachten is een kwaliteitsinstrument van Stichting Rijswijkse Kinderopvang en al haar merken en onderdeel van het inspectie-item ouderrecht. Iedere kinderopvangorganisatie is aangesloten bij de geschillencommissie.

Kwaliteitsinstrument



Opmerkingen, vragen, ideeën en klachten alles is welkom om de drieluik van doelen te behalen.



1. Klanten willen serieus genomen worden. Medewerkers luisteren goed naar alle opmerkingen, vragen, ideeën en klachten en behandelen deze op de juiste manier, zodat klanten de afhandeling hiervan als tevreden bestempelen.
2. Omdat de medewerkers zo alert reageren op de opmerkingen, vragen, ideeën en klachten en ze naar tevredenheid behandelen, spreekt de klant goed over SRK. Mond op mond reclame is de grootste reclame die er gemaakt kan worden.
3. Wanneer opmerkingen, vragen, ideeën en klachten goed behandeld worden, leidinggevenden registraties doorsturen, acties en maatregelen inzetten ontstaat kwaliteitsverbetering.

Wetgeving

Het inspectie-item ouderrecht beschrijft wat de kinderopvangorganisatie wettelijk geregeld moet hebben. Deze werkinstructie hoort bij het proces klachtenmanagement. Ouders kunnen klachten, maar ook signalen op allerlei manieren aangeven. Officiële klachten worden bevestigd en doorgestuurd door staffunctionaris kwaliteit aan de leidinggevende die de klacht behandelt. In deze bevestiging staat benoemd dat de leidinggevende zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee weken de klacht behandelt. In de bevestiging staat tevens de verwijzing naar de geschillencommissie wanneer de ouder niet tevreden is met de klachtafhandeling. De klachtbehandeling wordt door de leidinggevende;

- zorgvuldig onderzocht,
- de voortgang gecommuniceerd aan de klant,
- uiterlijk binnen zes weken afgehandeld,
- met de klant besproken (mondeling, telefonisch, e-mail, verslag) en schriftelijk aan de klant gestuurd inclusief genomen acties en evt. check op de effectiviteit van de ingezette acties.

De leidinggevende stuurt na afhandeling van de klacht het eindresultaat en afsluiting naar staffunctionaris kwaliteit ter registratie. De klachtbehandeling wordt door staffunctionaris kwaliteit gevolgd en geborgd en is voor het management team inzichtelijk. De klacht registratie wordt maandelijks bijgewerkt (geanonimiseerd) en is voor iedere medewerker digitaal in te zien. De jaarlijkse rapportage wordt op MT niveau besproken, intern gecommuniceerd, incl. naar de raad van toezicht, de ouderraad en toegestuurd aan de GGD voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar. Op de websites van Stichting Rijswijkse Kinderopvang en al haar merken staat het proces, de werkinstructie en de link naar de geschillencommissie.