
Inleiding

Het beleid 'Klachten en opmerkingen dienstverlening Travers' geldt voor alle werkorganisaties die werken onder de vlag van Travers, te weten:

- Travers Welzijn (inclusief Dock24)
- ZwolleDoet! (inclusief Samen Zwolle)
- Hedon
- Doemijn Kinderopvang
- Holding

In dit beleid wordt beschreven hoe Travers omgaat met opmerkingen en klachten, hoe deze zo veel als mogelijk voorkomen worden en wat onze werkwijze is bij het behandelen en registreren van klachten. Indien een werkorganisatie een andere werkwijze kent voor het behandelen van klachten dan wordt dit specifiek per werkorganisatie beschreven in de desbetreffende paragraaf.

Definities behorende bij dit beleid vindt u terug op de laatste pagina.

Onze kijk op een klacht

Iedere uiting van ongenoegen zegt iets over hoe de dienstverlening van Travers ervaren wordt. De klant heeft iets anders of meer verwacht dan wij geleverd hebben. Dit biedt ons de kans onze dienstverlening en de relatie met de klant te verbeteren. Goed klachtenmanagement levert ons uiteindelijk dus meer op dan dat het ons kost.

De uitersten in het uiten van ontevredenheid zijn een kleine (terloopse) opmerking tot aan een schriftelijke klacht aan het adres van de directie of zelfs bij een (externe) commissie of autoriteit. Het verschil is soms lastig te duiden. Opmerkingen worden vaak geuit bij de medewerker op de werkvloer. Een opmerking die vervolgens niet serieus genomen of voldoende gehoord wordt, zou kunnen eindigen in een klacht. Een klacht heeft over het algemeen al een zwaardere lading en wordt vaak geuit bij een leidinggevende. Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen wordt per definitie als klacht gezien en behandeld.

Een klacht of opmerkingen ten aanzien van onze dienstverlening *kan* ontstaan als gevolg van bijvoorbeeld:

- Een fout, een incidentele situatie waarbij niet werd gehandeld volgens de geldende procedures, met als gevolg een ontevreden klant / risicovolle situatie.
- Een ongeval, een incidentele situatie waarbij sprake is van (lichamelijk) letsel van de betrokkene.
- Gedragingen van medewerkers die niet wenselijk zijn.
- Onenigheid over de eventueel gesloten overeenkomst(en) / dienstverlening
- Afwijking ten aanzien van geleverde dienst; een incidentele situatie waarbij afspraken rond een geleverde dienst niet volgens afspraak zijn nagekomen met als gevolg een ontevreden klant / risicovolle situatie.
- Elke andere situatie waarbij de klager een uiting van ongenoegen geeft.

Uitvoering van beleid en proces

Waar maakt u een opmerking of klacht bespreekbaar (voortraject)

In beginsel zijn alle medewerkers het aanspreekpunt voor de klant, ook voor een klacht of opmerking. Indien de medewerker de klacht niet zelf kan oplossen dan wordt de klant verwezen naar de manager. Leidt dit vervolgens niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele, schriftelijke klacht bij de directie worden ingediend.

Indienen formele klacht

Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend binnen een redelijke termijn na het ontstaan ervan waarbij twee maanden als redelijk beschouwd kan worden. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een duidelijke omschrijving van de klacht. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling en/of grensoverschrijdend gedrag betreffen, dan treedt het *protocol bij vermoeden van kindermishandeling en/of grensoverschrijdend gedrag (inclusief meldcode)* in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

De klachtenfunctionaris van Doornijck kan worden bereikt via: klachtenfunctionaris@doornijck.nl.

De klachtenfunctionaris van Travers Welzijn, ZwolleDoet! en Hedon kan worden bereikt via: klachtenfunctionaris@travers.nl.

Behandeling van een formele klacht

De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht, bevestigt de ontvangst en draagt zorg voor registratie en de inhoudelijke behandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, in ieder geval binnen een termijn van zes weken, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren (*). In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan op de hoogte.

(* *Voor Doornijck geldt dat een klacht conform de Wet Kinderopvang, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk zes weken na indiening bij de houder wordt afgehandeld.*

Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een eerst een onderzoek ingesteld voordat er geoordeeld wordt. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klager ontvangt na het onderzoeken van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Klachtenverslag

Jaarlijks wordt een klachtenverslag opgemaakt ten behoeve van de directie en Raad van Toezicht. Dit verslag geeft weer hoeveel klachten er zijn geweest in het afgelopen kalenderjaar bij de diverse werkorganisaties, wat het onderwerp was van de klachten en welke acties en maatregelen getroffen zijn. Voor Doornijck wordt eveneens vermeld hoeveel klachten behandeld zijn door de geschillencommissie. Het verslag wordt opgesteld door de klachtenfunctionarissen.

Doomijn

In het kader van de Wet kinderopvang volgt Doomijn het beleid 'Klachten en opmerkingen dienstverlening Travers' en is aangesloten bij De Geschillencommissie in Den Haag.

Voorkomen van klachten

Tijdens de periode dat u gebruik maken van de diensten van Doomijn proberen we op diverse manieren te voorkomen dat er problemen en ontevredenheid ten aanzien van de dienstverlening ontstaan. Er worden methodieken gehanteerd om preventief wensen of vragen van u te signaleren en zo eventuele problemen te voorkomen, u kunt hierbij denken aan het kennismakingsgesprek, een evaluatie na een aantal maanden na de start van de opvangperiode en een klanttevredenheidsonderzoek. Uitgangspunt van Doomijn is dat intern signaleren en registreren preventief werkt ten aanzien van het voorkomen ontevredenheid of zelfs klachten in de toekomst.

Geschillencommissie

In sommige gevallen kan van de klager redelijkerwijs niet verlangd worden dat onder de gegeven omstandigheden de klacht bij Doomijn ingediend wordt. De klager kan zich in dit geval rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie zonder de klacht eerst geuit te hebben bij Doomijn. Voor het reglement van de Geschillencommissie [klickt u hier](#).

Mocht de interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de klant de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. Voor meer informatie zie: www.klachtenloket-kinderopvang.nl dan wel www.degeschillencommissie.nl.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Doomijn, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Klachtenfunctionaris Doomijn is per email te bereiken op: klachtenfunctionaris@doomijn.nl.

Klachtenverslag

Jaarlijks stelt Doomijn een klachtenverslag op. Dit verslag geeft onder meer weer hoeveel klachten er zijn geweest in het afgelopen kalenderjaar, onderwerp van de klachten, welke acties en maatregelen getroffen zijn en hoeveel klachten behandeld zijn door de geschillencommissie. Het verslag wordt opgesteld door de afdeling PKO conform de eisen die gesteld worden in de Wet Kinderopvang.

Definities

Medewerker	De medewerker, stagiair of vrijwilliger werkzaam bij Travers
Klachtenfunctionaris	De medewerker waar de formele klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur en de

	medewerker die het klachtenregister bijhoudt
Manager	Diegene die leiding geeft aan de medewerker / locatie waar de klacht betrekking op heeft
Klager	Een individueel persoon, maar ook een groep zoals bijvoorbeeld een oudercommissie
Klacht / opmerking	Mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen en/of ontevredenheid bij een medewerker of manager
Formele klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen en/of ontevredenheid aan het adres van de directie, die geen bevredigende oplossing vindt in het voortraject
Klachtenloket Kinderopvang	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet