

Waarneming van verantwoordelijkheden:

In geval de coördinator niet aanwezig is, worden haar taken waargenomen door de pedagogisch medewerker.

Informeren van bestuur: ten eerste de voorzitter, bij afwezigheid de secretaris of indien deze beide niet te bereiken zijn, lid van het bestuur.

Protocol voor de behandeling van klachten van ouders en/of verzorgers t.a.v. 't Opstapje

Hieronder hebben we de stappen uiteen gezet voor het in behandeling nemen van een klacht. We hebben onderscheid gemaakt in een kleine klacht en een zwaarwegende klacht.

- Klachten worden altijd schriftelijk ingediend door de ouders. Mochten de ouders de klacht vertellen, zal de medewerker de klacht noteren en ouders om een handtekening vragen
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht
- De ouders die de klacht hebben ingediend worden zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht
- De klacht wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk 6 weken na indienen van de klacht
- De ouder krijgt schriftelijk het oordeel van de klacht
- In het oordeel staat de concrete termijn waarbinnen de eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

1. Opmerkingen en kleine klachten van ouder / verzorger

- Medewerker registreert de opmerking of kleine klacht op het formulier "Registratie opmerkingen en klachten" en noteert hierop:
 - Datum binnenkomst opmerking / kleine klacht
 - Naam ouder / verzorger
 - Omschrijving opmerking / kleine klacht
 - Eigen naam
- Medewerker bespreekt de opmerking / kleine klacht met ouder / verzorger en probeert tot oplossing ervan te komen.

A. Indien *direct tot oplossing* gekomen kan worden:

- Direct opgelost → medewerker noteert op formulier "registratie opmerkingen en klachten":
- genomen actie
- datum afhandeling / terugkoppeling en paraferen door ouder / verzorger.
- Medewerker licht direct coördinator in, datum:

B. Indien *nader overleg nodig met collega's / leidinggevende:*

- Nog niet opgelost → medewerker
- Noteert: Direct bespreken met coördinator
- Bespreekt met ouder / verzorger dat opmerking / kleine klacht wordt besproken met de coördinator: paraaf voor goedkeuring, dan wel omzetting in formele klacht
- Bespreking in eerstvolgende maandelijkse teamvergadering:

- de formulieren "registratie opmerkingen en klachten" worden gezamenlijk besproken
 - hierdoor wordt inzicht verkregen of er sprake is van herhaling
 - Er worden mogelijke verbeteracties bedacht
- De verbeteractie(s) worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de coördinator
 - De medewerker of de coördinator van de opmerking / kleine klacht brengt binnen een week na bespreking de ouder / verzorger op de hoogte van de verbeteractie en noteert e.e.a. op het formulier "registratie opmerkingen en klachten".
 - Paraferen voor akkoord door ouder/ verzorger : paraaf ouder:

2. Formele, zwaarwegende klachten

- **Ouder** / verzorger dient formele, zwaarwegende klacht schriftelijk in bij medewerker → **medewerker** noteert klacht op formulier en omcirkelt: **formele klacht** en geeft deze **onmiddellijk** door aan de **coördinator**.
- **Coördinator** doet kopie van eerste pagina in map "Registratie opmerkingen en klachten" Zij noteert op pagina 2. formele klachten:
 - Datum binnenkomst klacht
 - Naam medewerker
 - Naam ouder / verzorger
 - Naam betreffend kind
 - Korte omschrijving van de klacht
 - Aanpak / verbeteractie
- Onder verantwoordelijkheid van de **coördinator** geschiedt binnen veertien dagen terugkoppeling naar de **indiener** van de klacht:
 - Opgelost → noteren op formulier "registratie opmerkingen en klachten, 2. formele klachten" paraferen door ouder /verzorger en opbergen in map "formele klachten"
 - Niet opgelost → overdracht klacht aan bestuur en noteren op kopie formulier in map "registratie opmerkingen en klachten"
- Behandeling klacht door **bestuur** binnen veertien dagen na ontvangst door bestuur :
 - Vervolg aanpak registreren onder Vervolg op het formulier "registratie opmerkingen en klachten, 2. formele klachten"
 - Terugkoppeling over vervolgaanpak naar **indiener** klacht, gelegenheid tot overleg
 - Opgelost → noteren onder Vervolg, met paraaf akkoord van ouder/ verzorger en opbergen in map formele klachten.
 - Niet opgelost → bestuur overlegt met indiener klacht of externe klachtencommissie moet worden ingeschakeld.
 - Zo ja →
- Ouder / verzorger wendt zich tot **externe klachtencommissie**. Deze geeft gelegenheid tot verduidelijking van de klacht en adviseert **bestuur** binnen een maand na ontvangst van klacht.

- Advies externe klachtencommissie → **bestuur**:
 - Maakt keuze inzake wel of niet opvolgen advies
 - Informeert ouder / verzorger schriftelijk binnen veertien dagen na ontvangst advies over wel of niet opvolgen daarvan, met argumenten omkleed
 - Registreert advies en argumenten tot wel of niet opvolging op klachtenformulier
 - Bergt klachtenformulier op in map "formele klachten".
- Alle klachten worden jaarlijks in de beoordeling van tevredenheid van ouders omtrent de kwaliteit, door het bestuur ingebracht en geëvalueerd.

Mocht de klacht niet worden opgelost heeft de ouder de kans om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie, waarbij 't Opstapje is aangesloten

- Vastgesteld door het bestuur oktober 2024