

Behandeling verbetervoorstel

Doel

Inzicht krijgen in de aard van verbetervoorstellen om vervolgens op een adequate wijze het verbetervoorstel af te handelen en de oudertevredenheid te verhogen.

Toepassingsgebied

Alle ouders die diensten afnemen van de KU

Verwijzingen

- a) Kwaliteitsbeleid
- b) Klachtenregeling

Uitgangspunten

1. Een uiting van ongenoegen of ontevredenheid (verbeterpunt/klacht) van een ouder/verzorger over het pedagogisch handelen en/of de dienstverlening van de KU. Het verbetervoorstel dient snel en correct tot ieders tevredenheid te worden afgehandeld.
2. Verbetervoorstellen kunnen gaan over:
 - het functioneren van de medewerkers
 - de (niet) plaatsing van de kinderen
 - het (niet) hanteren van plaatsingscriteria
 - de accommodatie van het kindercentrum
 - het functioneren van de ouderraad
 - de toepassing van het ondernemingsbeleid

WERKWIJZE

1. Ontvangen van een verbetervoorstel

- a) Een ouder kan een verbetervoorstel mondeling of schriftelijk indienen bij iedere medewerker van de KU.
- b) De ontvanger legt het verbetervoorstel altijd gedetailleerd vast op het "verbeterformulier ouders".
- c) De ontvanger probeert om eenvoudige klachten - binnen de grenzen van zijn bevoegdheden - onmiddellijk op te lossen.
- d) Ook mondelinge verbetervoorstellen worden besproken met de vestigingsmanagers en worden altijd op het verbeterformulier vastgelegd, ondertekend en gedagtekend.
- e) Het ingevulde verbeterformulier wordt ingeleverd of toegezonden aan de betreffende vestigingsmanager.
- f) Indiener krijgt kopie van vastgelegde verbetervoorstel.

2. Doorleiden verbetervoorstel

- a) Is het verbetervoorstel reeds opgelost, dan zendt de vestigingsmanager het verbeterformulier aan de directeur. Deze archiveert het formulier zodat de verbetervoorstellen mee kunnen worden genomen bij een evaluatie van het kwaliteitssysteem.
- b) Bij het in verdere behandeling nemen van het verbetervoorstel vertelt de vestigingsmanager aan de indiener wanneer deze een reactie kan verwachten.
- c) De vestigingsmanager verzoekt - indien het verbetervoorstel zich tegen een persoon richt - degene over wie wordt geklaagd binnen 48 uur na ontvangst van het verbetervoorstel hierop schriftelijk te reageren. Bij een mondelinge reactie wordt deze door de vestigingsmanager op schrift gesteld. De reactie wordt door de betrokken medewerker ondertekend. Een afschrift van het verbetervoorstel - indien het verbetervoorstel zich tegen een persoon richt - opgeborgen in het personeelsdossier van de medewerker en het ouder - kind dossier.
- d) De vestigingsmanager nodigt de indiener binnen één week na ontvangst van het verbetervoorstel uit voor een mondeling gesprek op de eigen vestiging. Zonodig kan de manager aanvullende informatie van derden betrekken. Deze brengt - indien het verbetervoorstel zich tegen een persoon richt - dit ter kennis van de betrokken medewerker.
- e) Een verbetervoorstel dient binnen dertig dagen te worden afgehandeld, tenzij een zorgvuldige afhandeling meer tijd vergt. In dat geval wordt aan de indiener duidelijk gemaakt waarom afhandeling meer tijd vergt en wanneer de reactie dan wel kan worden verwacht.
- f) Gaat een afhandeling van een verbetervoorstel de bevoegdheden van de vestigingsmanager te boven, dan leidt deze het verbetervoorstel tijdig door aan de directeur. De directeur handelt het verbetervoorstel verder af.
- g) De vestigingsmanager vult de oplossing of het doorleiden van het verbetervoorstel in op het verbeterformulier. Bij niet-doorleiden zendt de vestigingsmanager het verbeterformulier aan de directeur. Deze archiveert het formulier zodat de klachten mee worden genomen bij een evaluatie van het kwaliteitssysteem.

3. Beroep tegen afhandeling verbetervoorstel

- a) Wordt een verbetervoorstel volgens de klager niet naar tevredenheid afgehandeld dan kan de klager zich wenden tot de directeur van de KU. De directeur probeert dan alsnog de klacht in overleg met de indiener naar tevredenheid af te handelen. De directeur stelt alle op het verbetervoorstel betrekking hebbende bescheiden voor verdere afhandeling en afdoening ter beschikking aan de voorzitter van de klachtencommissie.
- b) De klager (indiener verbetervoorstel) kan zich ten alle tijden rechtstreeks en zonder tussenkomst van Kinderopvang Uden tot de Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) richten. Kinderopvang Uden is aangesloten bij SKK.

SKK, Postbus 398, 3740 AJ, Baarn.

Tel. 0900 040 00 34 of kijk op www.klachtkinderopvang.nl

- c) De directeur vult de oplossing of het doorzenden naar SKK (indien bekend) in op het verbeterformulier. De directeur archiveert het

formulier zodat de klachten/verbeterpunten mee kunnen worden genomen bij een evaluatie van het kwaliteitssysteem.

4. Registratie en evaluatie verbetervoorstellen/klachten

- a) De door vestigingsmanager, directeur of SKK afgehandelde verbetervoorstellen/klachten worden door de directeur gearhiveerd.
- b) Op basis van dit archief maakt de directeur jaarlijks een samenvattend rapport over de verbetervoorstellen/klachten.
- c) Dit rapport wordt gebruikt bij de beoordeling van het kwaliteitssysteem van KU.
- d) Tevens worden de binnengekomen verbetervoorstellen/klachten maandelijks besproken in het MT en teamoverleg en is er een jaarlijkse evaluatie.

5. Te gebruiken hulpmiddelen

- a) Verbeterformulier ouders (F 3.3)
- b) Klachtenreglement van de MO-groep