Klachtenregeling gro-up

gro-up is er voor kind, gezin en buurt. Ook als je niet zo tevreden bent over ons, luisteren we naar je. Hieronder lees je hoe we dat doen.

Deze klachtenregeling is voor alle klanten van gro-up[1]. En omschrijft wat je kan doen als je ontevreden bent over de dienstverlening, als je een klacht wil indienen bij gro-up of bij een geschillencommissie.

1. De eerste stap voordat je een klacht indient

Ben je ergens ontevreden over? Wij vinden het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld de kraamverzorgende in jouw gezin zijn, de jongerenwerker in jouw buurt, een pedagogisch professional of leidinggevende als het om een situatie in de kinderopvang gaat, of een administratief medewerker.

Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dien dan een klacht bij ons in.

2. Indienen van een klacht

Waarover kun je een klacht indienen?

Het maakt niet uit waar je een klacht over hebt. Je kunt bijvoorbeeld een klacht indienen over:

- niet fijn gedrag van welke aard dan ook van een medewerker;
- een werkwijze of regel binnen onze organisatie;
- de overeenkomst die jij en gro-up hebben afgesloten.

Vermoeden van (kinder)mishandeling of grensoverschrijdend gedrag

Wanneer jouw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, volgen we een andere procedure. Omdat we dan verplicht zijn om te handelen volgens daartoe wettelijk gestelde eisen. Het kan voorkomen dat je, nadat de nodige stappen door ons zijn doorlopen, nog steeds een klacht hebt. In dat geval kun je alsnog via deze klachtenregeling een klacht indienen.

Hoe kun je een klacht indienen?

2.1 Wil je je klacht via de e-mail (klachtenfunctionaris@gro-up.nl), brief of het klachtformulier op onze website aan ons sturen? Dan kunnen we je beter en sneller een goede oplossing bieden en onze dienstverlening verbeteren. Ook kunnen we je klacht dan beter registreren. Heb je hulp nodig bij het indienen van je klacht? De klachtenfunctionaris bij gro-up helpt je daar graag bij. Je kunt een e-mail sturen (klachtenfunctionaris@gro-up.nl) of bellen (06 82 11 13 20).

[1] Deze regeling past binnen de wetgeving te weten Wet kinderopvang (artikel 1.57b) en Wet Kwaliteit, Klachten, Geschillen Zorg (WKKGZ) (artikel 13-23).

2.2 Hoe eerder je de klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen en waar mogelijk een passende oplossing bieden. Wacht daarom na het ontstaan van je klacht niet te lang met het indienen ervan.

3. Behandeling van de klacht

3.1 De klachtenfunctionaris bevestigt uiterlijk binnen 5 werkdagen schriftelijk dat ze jouw klacht heeft ontvangen. Die zorgt er ook voor dat jouw klacht behandeld wordt. En zorgt voor de registratie van de klacht.

3.2 gro-up zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. Hoe dit gebeurt hangt af van de aard en de inhoud van de klacht. Enkele stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld: het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Bekijken welk beleid van toepassing is. Of onderzoeken hoe we dat beleid in de praktijk uitvoeren.

3.3 gro-up houdt je op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Gaat je klacht over bepaald gedrag van een medewerker? Dan krijgt deze de gelegenheid om te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn waardoor het langer duurt, dan hoor je dit van de klachtenfunctionaris. Die doet dit zo snel mogelijk; uiterlijk binnen twee weken nadat je je klacht hebt ingediend. Het streven is om de klacht uiterlijk binnen vier weken af te handelen. Maar dat is afhankelijk van de complexiteit van de klacht.

Heb je een klacht over de **kraamzorg tijdens je kraamperiode**? Deze klacht nemen we direct in behandeling. Zo kunnen we onze zorg nog tijdens je kraamperiode verbeteren.

3.6 Je krijgt van gro-up een schriftelijke en gemotiveerde reactie over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- De inhoudelijke zienswijze van de klacht;
- De redenen waarom gro-up tot deze zienswijze is gekomen;
- Als de klacht en de zienswijze daar aanleiding toe geven: welke oplossingen en aanpassingen gro-up doorvoert en binnen welke periode deze worden doorgevoerd.

4. Een klacht indienen bij een geschillencommissie

Bij gro-up willen we dat je tevreden bent over onze service. We doen er dan ook alles aan om jouw klacht of klachten naar tevredenheid op te lossen. Ben je toch niet tevreden over hoe we jouw klacht behandeld hebben? En/of over het resultaat? Dan kan je overwegen om je klacht aan een onafhankelijke geschillencommissie voor te leggen. Voor onze dienstverlening zijn er verschillende commissies:

Kraamzorg
Je kunt jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie VVG. Wanneer je bij de

Geschillencommissie VVG een klacht indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

Kinderopvang
Het klachtenloket kinderopvang is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Je kunt ook een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Wanneer je bij de Geschillencommissie Kinderopvang een klacht indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

Buurtwerk
Voor buurtwerk is geen externe commissie beschikbaar. De klachtenfunctionaris van gro-up kan je verder helpen.

Direct naar de geschillencommissie

In de volgende situaties kun je direct jouw klacht aan de geschillencommissie voorleggen. Je hoeft dan niet eerst de klachtenprocedure van gro-up te doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 4 weken) een beoordeling van jouw klacht van gro-up hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou kan worden verlangd dat je een klacht bij gro-up indient. Bijvoorbeeld wanneer de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de klachtafhandeling door gro-up niet onafhankelijk plaatsvinden.

5. Klachtenjaarverslagen kinderopvang

In alles wat gro-up doet, doen we doen ons best om er naar tevredenheid voor jou en je kind te zijn. Als dat wel eens anders loopt, zijn we daar open over. Zo zijn we wettelijk verplicht om voor de kinderopvang klachtenjaarverslagen op te stellen. In de klachtenjaarverslagen staan de klachten die tegen onze organisatie zijn ingediend, geanonimiseerd vermeld. Ook geven wij aan wat wij doen om herhaling van de klachten te voorkomen. En zo onze kwaliteit van dienstverlening telkens te blijven verbeteren. Ook daar zijn wij open over. De klachtenjaarverslagen delen wij via de nieuwsbrief met alle ouders.