

KLACHTENPROCEDURE



DE BEESTENBOEL

kinderdagverblijf | buitenschoolse opvang

Inleiding

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag van u! Wij staan open voor vragen en suggesties van u als ouder en zullen altijd proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

De Beestenboel treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Mocht uw ontevredenheid verder gaan en komt u daarbij tot het indienen van een klacht dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven u middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen. Te weten: een interne en een externe route.

De Beestenboel heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager. Zij is te bereiken per email: info@debeestenboel.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

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

Inhoud

1. Definities.....	4
2. Voortraject klacht.....	4
3. Indienen klacht.....	5
4. Behandeling klacht.....	5
5. Externe klachtafhandeling.....	7

1. Definities

Organisatie:	De Beestenboel
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij De Beestenboel
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
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.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden. Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage.

3. Indienen klacht

- a. Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend (zie klachtenformulier). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 6 weken als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- b. De klager is te allen tijde gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de eigenaar.
- c. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- a. De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- b. De locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- c. De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- d. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- e. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- f. De locatiemanager bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- g. De eigenaar roept, indien zichzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.
Indien de eigenaar het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.
- h. De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

- i. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- j. De eigenaar kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkenen(n) voor zover het hun privacy betreft. De eigenaar verplicht zich om alle informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.
- k. Zowel de klager, de betrokken medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.
- l. Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit geldt ook voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.
- m. De eigenaar stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel over de grondigheid van de klacht.
- n. De eigenaar brengt de klachtenregeling via de internetsite onder aandacht van haar klanten. De Klachtenregeling ligt altijd ter inzage op de locatie.
- o. De eigenaar deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
Als de termijn van één maand wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.
- p. Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks in de beoordeling van het kwaliteitssysteem met de medewerkers besproken en geëvalueerd. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het kalenderjaar en wordt voor 1 juni in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de GGD.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, bemiddeling, advies of mediation (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Ook kan een geschil aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Borderwijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
- 5.5 Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Nadien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- 5.6 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
- 5.7 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Bron: Brancheorganisatie kinderopvang (28-09-2015), model intern klachtreglement. Geraadpleegd op 17-12-2015, van www.kinderopvang.nl.