



KLACHTENREGELING INTERN EN EXTERN

Interne klachtenregeling ouder/verzorgers “Kleine Beer”

Inleiding

Iedere ouder/verzorger van “Kleine Beer” heeft het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Als een ouder/verzorger een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: de interne en externe route.

Intern houdt in dat de ouder/verzorger binnen “Kleine Beer” gehoor tracht te vinden.

Extern betekent dat de ouder/verzorger direct of na de interne regeling een externe instantie benadert en wel de Geschillencommissie Kinderopvang.

Doel van de interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers 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

We streven ernaar om klachten van individuele ouders/verzorgers en groepen naar aller tevredenheid op te lossen.

Begripsomschrijvingen

Kinderopvang: het bedrijfsmatig of verzorgen en opvangen van kinderen van 8 weken tot de eerste dag van de maand waarop het basisonderwijs voor die kinderen begint.

Kindercentrum: een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt,

Kinderopvangorganisatie: een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/personen die in een organisatorisch verband een voorziening in stand houdt/houden om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

Ouder/verzorger: 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.

Directie: de personen die eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

Medewerker: een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.

Klacht: is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten

daarvan ten aanzien van de ouder/verzorger van de kinderopvangorganisatie. Gedacht kan worden aan klachten over:

- geleverde diensten van het centraal kantoor (planning, financiën etc)
- de werkwijze van het kindercentrum in b.v. de omgang met ouder/verzorger/kind
- gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind
- het niet nakomen van afspraken

Ouder/verzorger: een ouder/verzorger of een groep van ouders/verzorgers, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.

Externe geschillencommissie: de externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van ouder/verzorgers te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan directie.

Toepassingsgebied

De klachtenregeling kan gebruikt worden door de ouder/verzorger van “Kleine Beer”. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

Indiening van de klacht

* Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies.

* Een klacht kan ingediend worden door:

* De ouder/verzorger

* Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger

* Zijn/haar nabestaanden

* Natuurlijke personen die door de ouder/verzorger zijn gemachtigd.

* Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld;

* De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt

* Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

Behandeling van de klacht

* Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of directie.

* Schriftelijke klachten worden ingediend bij de directie.

* De ouder/verzorger is te allen tijde gemachtigd de klacht in te trekken. De ouder/verzorger dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de directie.

* De directie zendt zo spoedig mogelijk een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de directie toe te zenden.

* De directie zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de ouder/verzorger, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de directie kan indienen.

* De directie roept, als zijzelf of een van de partijen dit wenselijk vindt, beide partijen op

voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.

*Als de directie het nodig vindt of een van de partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

Bijstand

*De ouder/verzorger en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Inlichtingen inwinnen

* De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de ouder/verzorger, bij degene waarover geklaagd wordt, bij de kinderopvangorganisatie en ook bij derden.

Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen(n).

*De directie verplicht zich om alle informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Inzagerecht

* Zowel de ouder/verzorger, de betrokken medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

Geheimhouding

* Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Voortgang

* De directie houdt de ouder/verzorger gedurende de behandeling van de klacht op de hoogte van de voortgang, dit zal zij schriftelijk doen.

Oordeel

* De directie stelt binnen 6 weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel.

Maatregelen

* De directie deelt de ouder/verzorger binnen een maand na ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke, en ook zal er een concrete termijn gesteld worden waarbinnen de maatregel gerealiseerd zal zijn.

* Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Periodieke rapportage

* Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard.

- * De directie stelt een geanonimiseerd verslag op.
Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks uitgereikt aan de oudercommissie.

Interne klachtenprocedure

1 De ouder/verzorger richt zich met de klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om het gebeuren op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening. De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de ouder/verzorger op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij de directie.

2 Als de ouder/verzorger niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de directie dient deze de klacht mondeling in bij de directie.

3 De leidinggevende voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en ouder/verzorger(s). Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze in een rapport.

4 Na afhandeling van de klacht ondertekent de directie het rapport

5 Geeft de ouder/verzorger aan niet tevreden te zijn dan vraagt de directie de ouder/verzorger om de klacht schriftelijk in te dienen.

6 De directie behandelt de schriftelijke klacht. De ouder/verzorger ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De ouder/verzorger wordt na hoor en wederhoor door de directie schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de ouder/verzorger tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de ouder/verzorger niet tevreden dan wijst de directeur op de mogelijkheid van de Geschillencommissie Kinderopvang.

De behandeling van de formele klacht betreft maximaal 8 weken.

Externe procedure

Als de ouder/verzorger niet tevreden is over de beslissing van de directeur of de voorkeur heeft voor een onafhankelijke behandeling dan kan de ouder/verzorger zich richten tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

“Kleine Beer” is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
www.degeschillencommissie.nl