

KLACHTENPROCEDURE

Kinderopvang Tomaz

Taal

Ontwikkeling

Milieubewust

Activiteiten

Zorg



Klachtenprocedure

Beste ouders/ verzorgers,

Kinderopvang Tomaz 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 van de vestiging waar uw kind opgevangen wordt. 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.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Met vriendelijke groet,

Directie kinderopvang Tomaz

1. Doel van de interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten.

We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

1.1. Begripsomschrijvingen

Kinderopvang: Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.

Kinderopvangorganisatie: Een rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, in de leeftijd van 0 tot en met einde basisschoolleeftijd in de vorm van een kinderdagverblijf (KDV) en buitenschoolse opvang, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

- **Organisatie:** Kinderopvang Tomaz
- **Medewerker:** De medewerker, werkzaam bij kinderopvang Tomaz
- **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. Uitgangspunten

2.1. Indiening van de klacht

Klachten en bezwaren worden positief benaderd

Een klacht kan ingediend worden door:

- De klant, dit zijn de ouders/verzorgers en kinderen vanaf 6 jaar.
- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger.
- Zijn/haar nabestaanden.
- Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

Hoe wordt een klacht ingediend:

- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld
- De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt (zie klachtenformulier deze is te vinden op onze website).
- Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

2.1. Behandeling van de klacht

Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of locatiemanager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage op het rapportage formulier mondelinge klachten.

Schriftelijke klachten worden ingediend bij de locatiemanager. Hiervoor kunt u het Klachten-formulier invullen.

De klager is ten allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de locatiemanager.

De locatiemanager 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 locatiemanager toe te zenden.

De locatiemanager zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de locatiemanager kan indienen.

De locatiemanager roept, indien zijzelf 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 locatiemanager het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

Een klacht ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf het moment van indiening de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

2.2. Bijstand

De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

2.3. Het inwinnen van inlichtingen

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

2.4. Inzagerecht

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 inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

2.5. 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. Dit geldt ook voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

2.6. Beslissing

De locatiemanager stelt binnen 6 weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel over de grondigheid van de klacht.

2.7. Bekendmaking klachtenregeling

De Klachtenregeling ligt altijd ter inzage op het kinderdagverblijf.

2.8. Maatregelen

De locatiemanager 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 het termijn van één maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

2.9. Periodieke rapportage

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.

De locatiemanager stelt per klacht een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt ter inzage gelegd. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het kalenderjaar en wordt voor 1 juni in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de GGD.

3. Interne klachtenprocedure

Stap 1.

De klager richt zich met de mondelinge 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.

Stap 2.

De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de klant op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij de locatiemanager via het rapportageformulier mondelinge klachten.

Stap 3.

Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de locatiemanager dan zal hiervoor een afspraak worden gemaakt.

Stap 4.

De locatiemanager voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s). Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het rapportageformulier mondelinge klachten.

Stap 5.

Na afhandeling van de klacht ondertekent de locatiemanager het rapportageformulier mondelinge klachten en opmerkingen.

Stap 6.

Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearhiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd met het personeel en vervolgacties gepland.

Stap 7.

Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de medewerker de klager om de klacht schriftelijk via het Klachtenformulier (deze is te downloaden op onze website) in te dienen bij de locatiemanager.

Stap 8.

De locatiemanager behandelt de schriftelijke klacht. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door de locatiemanager schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de locatiemanager op de mogelijkheid van een externe klachtenprocedure

4. Externe klachtenprocedure

Als de klant niet tevreden is over de beslissing van de locatiemanager of de voorkeur heeft voor een onafhankelijke behandeling dan kan de klant zich richten tot de geschillencommissie

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. 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.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De geschillencommissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden