

Klachtenregeling (intern/extern



het Hummeltje

KINDERDAGVERBLIJF

In dit klachtenreglement geven wij u de gelegenheid uw klacht aan ons kenbaar te maken en de verzekering dat deze op de goede plaats terecht komt zodat kan worden gekeken of er een oplossing mogelijk is. Daarnaast is de klachtenprocedure voor ons een belangrijk instrument om knelpunten te signaleren, de kwaliteit van onze dienstverlening te meten en deze verder te verbeteren. Uw klacht wordt dus door ons op prijs gesteld!

Intern klachtenreglement

Openingstijden

In het geval ouders klachten hebben over de geboden diensten, is het van belang dat deze klachten zorgvuldig worden behandeld. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgelegde regeling nodig. Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft een klachtenregeling ook waarde voor Kinderdagverblijf Het Hummeltje. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken binnen Het Hummeltje. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er goed naar te kijken, zijn wij in staat onze dienstverlening en kwaliteit te verbeteren.

Kinderdagverblijf Het Hummeltje is een lerende organisatie die open staat voor suggesties/klachten van onder andere ouders. Tevens hebben ouders te allen tijde de mogelijkheid om de externe klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met ingang van 1 januari 2016 staat kinderdagverblijf Het Hummeltje geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dat maakt dat ouders de mogelijkheid hebben de hulp in te roepen van de geschillencommissie Kinderopvang.

De brochure met informatie over het klachtenloket kinderopvang is in bijlage 2 toegevoegd. Tevens vindt u in bijlage 1 het klachtenformulier dat wordt gebruikt door kinderdagverblijf Het Hummeltje voor interne klachten.

Definities

De organisatie: Kinderdagverblijf Het Hummeltje waaronder begrepen alle medewerkers en stagiaires.

Uitvoerende beroepskracht: betaalde medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse uitvoering van de activiteiten in de verticale groep binnen Het Hummeltje.

Directeur/bestuurder/locatiemanager/eigenaresse: de persoon, die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor onder meer de uitvoering van de organisatie en locatie op Het Hummeltje.

De klant: een natuurlijk persoon of ouder(s) of wettelijke vertegenwoordig(st)er van een minderjarig kind die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van kinderdagverblijf Het Hummeltje.

De klager: een klant die direct verband houdend met het gebruik dat hij of zij maakt of heeft gemaakt van kinderdagverblijf Het Hummeltje een klacht heeft.

Een klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de organisatie of de gedragingen van een of meerdere medewerk(st)ers van kinderdagverblijf Het Hummeltje, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost.

Gedragingen: het doen of nalaten van handelen of besluiten welke gevolgen hebben voor de klant.

Beklaagde: degene over wiens gedraging wordt geklaagd.

Doel

Doel van de klachtenbehandeling is een optimale beoordeling van de werkwijze of de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is. Bijkomstig doel is de dienstverlening en daarmee de kwaliteit van kinderdagverblijf Het Hummeltje te verbeteren.

Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van een kwartaal na beëindiging van het gebruik is ingediend en het een klacht betreft over een situatie die niet langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden.

Een klager kan een klacht indienen op alle aspecten van kinderdagverblijf Het Hummeltje, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen het kinderdagverblijf Het Hummeltje en de klant, wanneer de gedragingen jegens henzelf of hun kind(eren) plaatsgevonden hebben. Een klacht kan gaan om handelen, nalaten of de overeenkomst en heeft betrekking op een individuele concrete zaak. Indien klager zijn klacht intrekt, blijft de eigenaresse bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

Stappen vooraf

Voor het bespreken van individuele klachten en/of wensen, dient de klager zich eerst te wenden tot de uitvoerende beroepskracht(mentor en/of vast gezicht). Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan dient de klager zich te wenden tot de eigenaresse. Mocht dit ook niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klager een (schriftelijke) klacht indienen bij kinderdagverblijf Het Hummeltje.

Klachten worden niet anoniem behandeld, m.a.w. personen waar de klacht over gaat (de beklagden), worden op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

Wijze van indienen

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
2. Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten.
3. Een anonieme klachtbrief wordt niet in behandeling genomen.
4. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:
 - a. Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
 - b. De vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement;
 - c. Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen;
 - d. De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
 - e. Wat de klager heeft ondernomen om tot oplossing van de klacht te komen.

Klachtenbehandeling

Elke door de organisatie ontvangen klacht wordt aan de eigenaresse voorgelegd.

1. De eigenaresse draagt zorg voor de behandeling en de afdoening van de klacht binnen een maand na ontvangst van de klacht.
2. Binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager schriftelijk een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure.
3. Indien de behandeling meer tijd vergt, dan wordt de klager hierover uiterlijk binnen 14 dagen ingelicht.

4. De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan de klager en de beklaagde voorgelegd. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

Onderzoek

1. Indien er sprake is van een klacht welke binnen het klachtenreglement valt, verplicht de organisatie zich tot het instellen van een onderzoek indien: de gedraging voortvloeit uit de uitoefening van het beroep van de medewerker en/of de klager redelijkerwijze door de gedraging geschaad of anderszins getroffen kan worden geacht. De eigenaresse kan zich laten bijstaan door een adviescommissie.
2. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
3. Zowel de klager als de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar horen te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.
4. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Er kan - indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan - informatie bij derden ingewonnen worden.
5. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.
6. De kosten verbonden aan het zich laten bijstaan door een derde of deskundige zijn voor rekening van de klager c.q. beklaagde.

Oordeel

Op basis van de bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen, dient de eigenaresse een gemotiveerd oordeel te geven over de klacht. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over het met redenen omkleed oordeel. Indien van toepassing staat in het oordeel vermeld op welk termijn eventuele maatregelen zijn gerealiseerd. Dit oordeel kan tevens inhouden dat de eigenaresse zich niet in staat acht -bijvoorbeeld wegens tegenstrijdige verklaringen- vaststellingen te doen omtrent de gegrondheid van de klacht.

Bezwaar

1. De klager en/of de beklaagde kunnen uiterlijk 6 weken na de dag van verzending van het oordeel als bedoeld in artikel 7, schriftelijk bezwaar maken bij de eigenaresse van kinderdagverblijf Het Hummeltje tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of diens oordeel over de klacht.
2. De eigenaresse van kinderdagverblijf Het Hummeltje verleent direct betrokkenen inzage in alle stukken die van belang zijn voor de behandeling van het bezwaarschrift.
3. De eigenaresse van kinderdagverblijf Het Hummeltje doet uitspraak binnen 2 maanden nadat het bezwaarschrift is binnengekomen

Kosten

Aan de klager of de beklaagde worden geen kosten in rekening gebracht met betrekking tot de interne klachtenbehandeling. De kosten van externe klachtenbehandeling komen eveneens niet voor rekening van de klager. De kosten zoals bedoeld in artikel 7.7 komen wel voor rekening van de klager c.q. beklaagde.

Extern klachtenreglement

Kinderdagverblijf Het Hummeltje is aangesloten bij de Geschillencommissie. Wanneer het geschil tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen doet bindende uitspraken. Voorafgaand aan contact met de Geschillencommissie kunnen ouders voor informatie en advies zich richten tot het Klachtenloket Kinderopvang. Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar de klacht/vraag en zij kunnen ouders advies geven over welke stappen ze het best kunnen zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en behandelen alle informatie vertrouwelijk. In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de organisatie.

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T: 070-3105371

W: www.degeschillencommissie.nl

Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

T: 0900-1877

M: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

W: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Bijlage 1 Klachtenformulier

Gegevens ouder

Naam :
Naam van uw kind :
Geboortedatum kind :
Telefoonnummer :
E-mailadres :
Datum melding :

Locatie klacht

Kinderdagverblijf Het Hummeltje
Breedweer 2
1541 AC Koog aan de Zaan
Eigenaresse Y. Pool, E-mail y.pool2@upcmail.com

Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

Hebt u de klacht besproken met een medewerker of de eigenaresse?

Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?

Bijlage 2 Klachtenloket kinderopvang

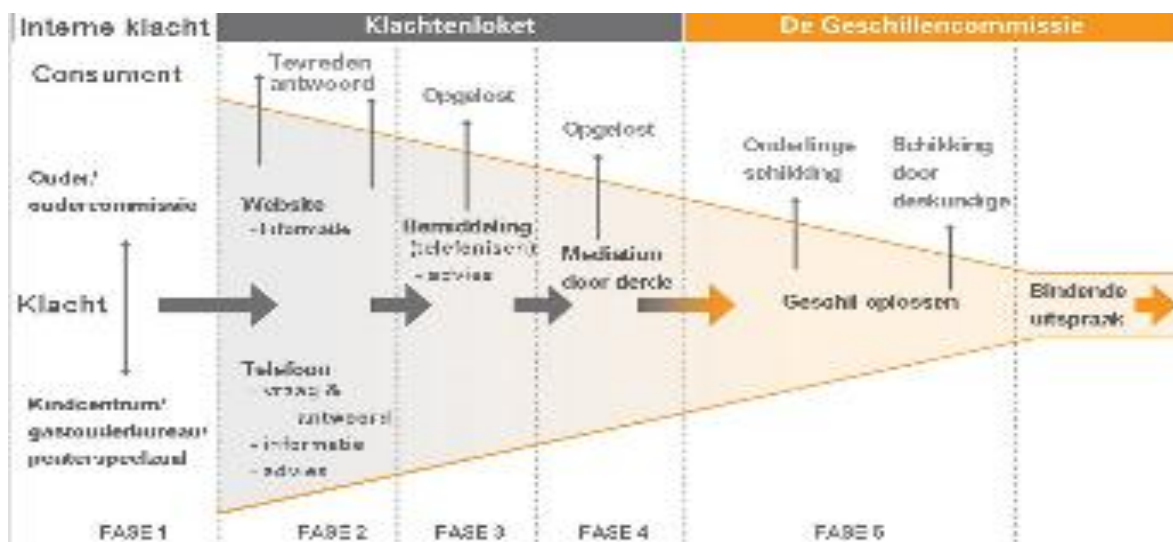
Klachten over kinderopvang

Ouders vertrouwen hun kostbaarste bezit toe aan de kinderopvang. De medewerkers die hier werken, doen dat zo goed mogelijk. Toch kan er soms iets mis gaan. Meestal kan het probleem in goed overleg alsnog worden opgelost, maar soms lukt dat niet. Dit kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms tot klachten. Een klacht kan over van alles gaan: bijvoorbeeld over de verzorging of veiligheid van uw kind, over het niet nakomen van gemaakte afspraken, over het contract en financiën. Ook kan het gaan over het adviesrecht van de oudercommissie. Hoe eerder u dit kenbaar maakt aan de organisatie, hoe makkelijker er oplossingen te vinden zijn.

Iedere ouder of oudercommissie heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Elke kinderopvangorganisatie heeft een intern klachtenreglement, waarin u kunt vinden hoe u ideeën, suggesties en klachten kenbaar kunt maken en hoe zij met klachten omgaat. Daarnaast is iedere kinderopvangorganisatie voor externe klachtbehandeling verplicht aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Hieronder wordt het klachtproces in een aantal stappen uiteengezet. In het klachtproces is een aantal partijen te onderkennen:

1. De ouder, verzorger, wettelijk vertegenwoordiger of oudercommissie
2. De kinderopvangorganisatie
3. Het Klachtenloket Kinderopvang
4. De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Schematische weergave van het klachtproces



N.B. In principe doorloopt u de volgende fasen, maar dat wil niet zeggen dat u alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat u een geschil wilt indienen.

Fase 1: Wat te doen als u niet tevreden bent?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de dienst die de organisatie aan u als klant verleent. Oudercommissies kunnen klachten hebben over de wijze waarop de organisatie invulling geeft aan het wettelijk adviesrecht dat zij hebben.

Bij onvrede kunt u het beste altijd contact zoeken met de direct betrokkene of de leidinggevende. In de meeste gevallen biedt een goed gesprek voldoende uitkomst. Organisaties streven er in het algemeen naar om klachten zo snel mogelijk op te lossen. Wij adviseren u om altijd te vragen naar een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.

U kunt ook een schriftelijke klacht bij de organisatie indienen. In het klachtenreglement vindt u bij wie u dat kunt doen. Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken moet u een reactie ontvangen waarin een beargumenteerd oordeel wordt gegeven over uw klacht en wordt aangegeven welke maatregelen wanneer worden genomen. Als u binnen 6 weken geen reactie hebt ontvangen, kunt u de Geschillencommissie inschakelen.

Fase 2: Het Klachtenloket Kinderopvang

Het kan voorkomen dat u vragen heeft over uw klacht: is het een echte klacht, hoe kan ik die op de beste of snelste manier oplossen, wat is wettelijk verplicht of gangbaar in de kinderopvang. Het kan ook zijn dat het antwoord van de organisatie op uw klacht niet bevredigend is. Voor al deze vragen kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Op de website van het Klachtenloket Kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl vindt u informatie over onderwerpen uit de kinderopvang, vragen en antwoorden en kunt u zoeken in uitspraken die door de Geschillencommissie in eerdere geschillen zijn gedaan.

Bij het Klachtenloket Kinderopvang werken medewerkers met kennis van de kinderopvang, van de wet- en regelgeving en van het klachtrecht. Zij luisteren naar uw klacht, kijken met u naar de beste manier om uw klacht op te lossen. U kunt het Klachtenloket Kinderopvang telefonisch, per mail of via het contactformulier op de website bereiken. De contactgegevens zijn:

- Mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl
- Telefoon: 0900-1877
- Post: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Fase 3: Bemiddeling

In sommige gevallen kan een medewerker van het Klachtenloket Kinderopvang in een discussie tussen u en de organisatie bemiddelen. Medewerkers van het Klachtenloket kunnen "lichte" bemiddeling uitvoeren in de discussies. Door het stellen van vragen, adviseren, toetsen aan wet- en regelgeving kan soms voorkomen worden dat een klacht uitmondt in een formeel geschil. Deze bemiddeling vindt telefonisch plaats.

Fase 4: Mediation

Wanneer u het nog niet eens bent geworden met de organisatie, maar beiden willen tot een oplossing komen zonder formeel in een geschil terecht te komen, kan een mediator worden ingeschakeld. Het verzoek hiervoor kan bij het Klachtenloket worden ingediend. Een onafhankelijke bemiddelaar gaat dan samen met ouder/oudercommissie en de organisatie op zoek naar een oplossing. De afspraken die dan gemaakt worden zijn niet vrijblijvend en worden vastgelegd in een overeenkomst.

Fase 5: De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Als bemiddeling of mediation geen oplossing biedt, of als na bemiddeling uw klacht nog niet is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen; het is dan een geschil geworden. Als u een geschil aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wilt voorleggen, moet u altijd eerst een vragenformulier invullen, te vinden op de Commissiepagina Kinderopvang en Peuterspeelzalen en de documenten die voor beoordeling nodig zijn bijvoegen.

Het indienen van een geschil kost € 25,00. Deze kosten ontvangt u terug als uw klacht (deels) gegrond is. Na ontvangst van documenten en betaling ontvangt u bericht of de Geschillencommissie uw klacht in behandeling kan nemen. Vervolgens wordt aan de organisatie een reactie (verweer) gevraagd; u ontvangt daarvan een kopie. In een zitting van de Geschillencommissie, die bestaat uit 3 leden, kunnen beide partijen mondeling hun mening geven. Binnen een maand na de zitting ontvangt u van de commissie een bindende uitspraak. Hebt u vragen over de wijze van geschilbehandeling kunt u terecht op de website van de Geschillencommissie op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>