

Klachtenregeling

Kinderopvang
Ot & Sien



Januari 2017
Kinderopvang Ot & Sien b.v.

Inhoud

Klachtenregeling.....	2
Interne klachten procedure.....	4-6
Externe klachten procedure	6

Kinderopvang Ot & Sien heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets misgaan. Dit kan leiden tot onvrede of een klacht. Wij bij kinderopvang Ot & Sien doen we ons best om naar tevredenheid van alle betrokkenen met elkaar om te gaan. We beschouwen een klacht als een vorm van advies over de kwaliteit van de dienstverlening.

Alle houders van Kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus zijn volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De houder registreert zich voor alle bij deze houder behorende vestigingen.

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl, gevestigd in Den Haag (verbonden aan de schillencommissie kinderopvang) of de ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen interne klachten procedure

1.1 De organisatie:

De organisatie: Kinderopvang Ot & Sien b.v. waarin zowel de houder als medewerkers factoren zijn op wie de klacht van toepassing kan zijn.

1.2 Houder:

De persoon die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

1.3 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.

1.4 Klager:

Een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

1.5 Gebruiker:

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

1.6 Klacht:

Een mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie.

1.7 Formele klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie.

1.8 Klachtenloket Kinderopvang

Ouders en oudercommissies in de kinderopvang kunnen voor informatie en advies over klachten terecht bij één onafhankelijke partij: het Klachtenloket Kinderopvang.

1.9 Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen :

Een commissie die klachten behandelt 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.

Artikel 2. Doel van de klachten regeling

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de klacht over de organisatie, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en groepen gebruikers. Daarnaast biedt een klachten regeling het opsporen van mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang.

Artikel 3. Reikwijdte

De klachtenregeling kan worden gebruikt door de gebruikers van de kinderopvang. De klachten regeling kan ook gebruikt worden door ex-gebruikers van de kinderopvang, mits de klacht binnen een termijn van een halfjaar na beëindiging van het gebruik is ingediend.

Een klacht kan alleen dan ingediend worden wanneer de gedragingen ten opzichte van henzelf of hun kind(eren) heeft plaats gevonden. De klachten regeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de gebruiker.

Indien een klager zijn klacht intrekt, blijft de houder of de externe klachtencommissie bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

Artikel 4. De procedure van een klacht

Iedere klacht wordt volgens interne richtlijnen behandeld. Deze richtlijnen zijn:

- U kunt een mondelinge klacht bij ieder werknemer van Ot & Sien melden.
- Een mondelinge klacht wordt geregistreerd en afgehandeld door degene aan wie de klacht is gemeld. Indien dit niet naar tevredenheid is gebeurd kunt u overwegen om een schriftelijke klacht in te dienen.
- Een schriftelijke klacht wordt voorgelegd aan Dorothé Samson (klachtenfunctionaris) dorothe@kinderopvangotensien.nl
- Binnen 1 week na ontvangst van de klacht ontvangt u een ontvangst bevestiging, binnen 2 weken een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure.
- De schriftelijke klacht dient in ieder geval uw eigen naam en adresgegevens te bevatten en indien van toepassing, de naam van de bij de klacht betrokken personen.
- In de brief zien wij graag een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en/of gedragingen waarover wordt geklaagd.
- Het wordt zeer op prijs gesteld als een voorstel voor een oplossing van de klacht wordt gedaan.
- Het oordeel en het besluit of het advies worden binnen een termijn van 6 weken schriftelijk meegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.
- Binnen de termijn van 8 weken zullen, zo nodig maatregelen zijn gerealiseerd /aangepast.

4.1

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a. de klant;
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- c. zijn/haar nabestaanden
- d. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

4.1.1

De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Bij mondeling indienen stelt de houder van het kinderdagverblijf een verslag op van hetgeen de klager als klacht verwoord heeft en verifieert bij de klager of het verslag de klacht correct weergeeft. Hiertoe ondertekent de klager het verslag.

4.1.2.

Een schriftelijke klacht bevat de beschrijving van de klacht; de reden waarom de zaak als klacht ervaren wordt en het doel wat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken; evenals wat al ondernomen is om tot een oplossing van de klacht te komen.

4.1.3.

De houder vraagt in alle gevallen nadrukkelijk of de klager met de klacht al met betrokken medewerker, wanneer het gaat om gedrag van een medewerker, gesproken heeft. De houder stelt de klager op diens verzoek in de gelegenheid om een dergelijke bespreking eerst te voeren en houdt de klacht aan tot de uitkomst van die bespreking bekend is.

4.1.4.

Een klacht wordt na binnenkomst van de schriftelijke of mondelinge melding binnen zeven werkdagen bevestigd aan de klager.

4.1.5.

De aankondiging van de manier waarop de klacht wordt behandeld vindt plaats binnen twee werkweken na de aankomst van de schriftelijke melding.

4.1.6.

Het oordeel en het besluit of het advies worden binnen een termijn van 6 weken schriftelijk meegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.

4.2.

Het onderzoek naar de klacht.

In het onderzoek wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor. Zowel de klager, als de betrokkene(n) waarover geklaagd wordt, worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren 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.

Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon. Dit kan echter niet de houder zijn, omdat het dan zou kunnen gaan om belangen verstrengeling.

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 derde ingewonnen worden. De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan betrokken partijen voorgelegd. Beide partijen kunnen daar schriftelijk of mondeling op reageren. De houder deelt haar eindadvies schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en de betrokken medewerker.

4.3 Besluitvorming

Op basis van de bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen wordt een oordeel gegeven over de klacht. De houder neemt binnen een maand een beslissing over de afhandeling van de klacht.

4.4. Geheimhouding

De houder is verplicht alle bescheiden en informatie betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren. Op verzoek van de klager en/of aangeklaagde wordt inzage verstrekt in het klachtendossier met uitzondering van eventuele vertrouwelijke informatie.

4.5. Het aantekenen van bezwaar tegen het onderzoek en/of het advies.

Indien de klager bezwaar heeft tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of het advies, kan de klager zich wenden tot de externe klachtencommissie.

Indien de beklagde bezwaar heeft tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en of het advies, dan kan de beklagde moet hem gewezen worden op de mogelijkheid zich te wenden tot hem bij wetten toegekende instanties.

4.6. Verslaglegging

De houder zorgt voor de registratie van de ontvangen klachten en van de gedane uitspraken. Zonder vermelding van de persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd:

- De aard van de klacht
- De genomen beslissing
- De motivering daarvan.

Externe klachtenprocedure

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 kinderopvang Ot & Sien, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Wij adviseren u om eerst de interne klachten procedure te doorlopen, voordat u zich tot een van de externe klachtencommissies wendt.

Ieder jaar moet er een verslag gemaakt worden van de ingediende klachten.