



KLACHTEN REGLEMENT

INHOUD

Inleiding	3
Definities	3
Voortraject klacht	4
Indienen klacht	5
Behandeling klacht	5
Externe klachtafhandeling	6

INLEIDING

Kinderopvang 't Sonnetje 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 klachtenfunctionaris (directie) van kinderopvang 't Sonnetje. Zij is te bereiken per email: info@kinderopvangtsonnetje.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

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

DEFINITIES

Organisatie:	Kinderopvang 't Sonnetje
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang Puk.
Klachtenfunctionaris:	Het directielid (Kimberly van Son) bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
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, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

DE KLACHTEN BETREFFEN:

- a) een gedraging jegens een ouder of een kind van de houder of van voor de houder of door zijn tussenkomst werkzame personen;
- b) de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Voor klachten van de Oudercommissie wordt ook deze procedure toegepast.

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 Kimberly van Son. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Als een ouder een klacht heeft gaat de ondernemer ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende of ondernemer. Indien het in de bovenstaande gevallen tot een oplossing leidt wordt het A-04 registratie verbeteringen en ongevallen geheel ingevuld en het vakje opmerking/wens ouder aangekruist. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan een klacht worden ingediend.

Betreft de klacht een persoon die niet in dienst is, toch binnen de onderneming werkzaam is, dan valt deze klacht buiten deze klachtenprocedure en dient contact opgenomen te worden met degene die de persoon begeleidt. Te denken valt aan stagiaires.

INDIENEN KLACHT

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden 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.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

BEHANDELING KLACHT

De ondernemer zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie (A-04) van de klacht, hij houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de klacht. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Betreft het de gedragingen van een medewerker dan wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk en binnen een termijn van zes weken afgehandeld. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. (Ook noteren op het Registratieformulier Verbeteringen en ongevallen).

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

EXTERNE KLACHTAFHANDELING

- 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.