

# Klachtenregeling voor ouders

## Inleiding

Iedere klant (ouder/verzorger) die gebruik maakt van de diensten van het Servicebureau Kinderopvang en de diensten van de bij ons aangesloten kinderopvanglocaties (Kinderstad, Sterre Kinderopvang, Kindercrèche, Horizon Kinderopvang, Peuterdorp en Kinderopvang Thuis) heeft 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 klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: de interne en externe route.

1. Intern houdt in dat de klant binnen de organisatie gehoor tracht te vinden.
2. Extern betekent dat de klant na de interne route de klacht indient bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Oudercommissies kunnen klachten rechtstreeks indienen.

## Doel

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

## 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.
Gastouderopvang:	kinderopvang in een gezinssituatie door een ander dan degene die als ouder op grond van artikel 5 van de Wet kinderopvang aanspraak kan maken op een tegemoetkoming of diens partner, bestaande in de gelijktijdige opvang van ten hoogste zes kinderen in de woning waar de ouder of de gastouder zijn hoofdverblijf heeft.
Kindercentrum:	een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt, anders dan gastouderopvang.
Gastouderbureau:	een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.
Klant:	een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het Servicebureau Kinderopvang en de aangesloten organisaties voor de opvang van zijn of haar kinderen.
Raad van Bestuur:	de personen die eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
Directeur:	de leidinggevende van een kindercentrum, van het gastouderbureau of van medewerkers van het Servicebureau Kinderopvang.
Medewerker:	een persoon werkzaam op het servicebureau kinderopvang en/of op de kinderopvanglocatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die binnen de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.
Klacht:	is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij of hun kind is behandeld door de organisatie en/of door een medewerker. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.

Gedacht kan worden aan klachten over:

- Geleverde diensten van het Servicebureau Kinderopvang (planning, financiën etc.)
  - bemiddeling en ondersteuning door het gastouderbureau
  - de werkwijze van het kindercentrum in bijvoorbeeld de omgang met ouder/kind
  - gedragingen van pedagogisch medewerkers of gastouders met betrekking tot de verzorging van het kind
  - het niet nakomen van afspraken

Klager een klant of een groep van klanten, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de het Servicebureau Kinderopvang en/of de bij haar aangesloten organisaties of aan een externe klachtencommissie.

Externe klachtencommissie: de externe commissie waarbij het Servicebureau Kinderopvang en alle opvanglocaties zijn aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de Raad van Bestuur.

### **Toepassingsgebied**

De klachtenregeling kan gebruikt worden door de klanten van kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en gastouderopvang. De 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 klant
- zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
- zijn/haar nabestaanden
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

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

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend: zie het service/klachtenformulier.

### **Bijstand**

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

### **Het verstrekken van inlichtingen**

De directeur kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt, bij het Servicebureau Kinderopvang en bij de opvanglocaties alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen(n). De directeur verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren. Klachtafhandeling door de directeur vindt indien van belang plaats in nauw overleg met de Raad van Bestuur.

### **Inzagerecht**

De klager, 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.

## **Periodieke rapportage**

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard op locatie- / afdelingsniveau in een klachtendossier van de eigen locatie of afdeling door de directeur. De klachten worden regelmatig besproken door de directeur met de Raad van Bestuur

De directeur stelt jaarlijks een geanonimiseerd locatie- of afdelingsverslag op. Dit verslag is openbaar en wordt uitgereikt aan de ondernemingsraad, oudercommissies en Raad van Bestuur. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het eerste kwartaal in het daaropvolgende jaar en toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van GGD.

## **Interne klachtenprocedure**

De klager 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 klager op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. Zij neemt de nodige maatregelen - in overleg met de directeur - om de klacht op te lossen. Zij noteert deze op het '*Rapportageformulier mondelinge klachten*' en overhandigt dit aan de directeur. Wanneer de klacht en het gesprek leidt tot een wijziging in de specifieke afspraken over de opvang dan wordt dit door de medewerker vastgelegd op het kindgegevensformulier.

Na afhandeling van de klacht ondertekent de directeur het rapportageformulier mondelinge klachten en archiveert het formulier op locatie of afdeling.

Is de klacht niet naar tevredenheid van klager opgelost dan kan deze de klacht schriftelijk in dienen bij de directeur middels het '*Service-/klachtenformulier*'.

De directeur voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager. Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het '*Service-/klachtenformulier*'. Indien passend bij de klacht en de situatie kan de klager een schriftelijke terugkoppeling krijgen, dit bepaalt de directeur in overleg met de klager.

Na afhandeling van de klacht ondertekent de directeur het '*Service-/klachtenformulier*' en archiveert het formulier op locatie of afdeling. Streven is dat de klacht binnen enkele weken naar tevredenheid is afgehandeld.

Is de klacht niet naar tevredenheid van klager opgelost dan kan deze de klacht schriftelijk in dienen indienen bij de Raad van Bestuur. Indien klager dit wenst kan de directeur het '*Service/klachtenformulier* doorsturen naar de Raad van Bestuur'.

De Raad van Bestuur neemt de klacht in behandeling. Klager wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. De Raad van Bestuur zal afhankelijk van de aard van de klacht intern onderzoek doen en een besluit nemen over vervolgacties. Dit alles in nauw overleg met de directeur.

Uiterlijk zes weken na indiening op locatie van het *Service-/klachtenformulier* zal de Raad van Bestuur de klager schriftelijk informeren over haar besluit en de vervolgacties toelichten. Dit alles in afschrift aan de directeur. Wanneer die termijn overschreden wordt zal de klager daarvan tijdig op de hoogte worden gebracht. Is de klager tevreden dan is de procedure beëindigd.

Is de klager niet tevreden dan wijst de Raad van Bestuur de klager op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de *Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang*.

De behandeling van een formele klacht middels het Service-/klachtenformulier via de interne klachtenprocedure duurt maximaal zes weken.

Als de klacht is afgehandeld wordt het 'Service-/klachtenformulier' door de directeur op locatie gearchiveerd en verwerkt in de klachtenrapportage.

Periodiek worden de ontvangen mondelinge en schriftelijke klachten door de directeur op de locatie of de afdeling besproken en tevens tijdens voortgangsgesprekken met de Raad van Bestuur. indien nodig worden vervolgacties gepland.

### **Externe klachtenprocedure**

Als de klacht niet binnen zes weken is afgerond of als de klant niet tevreden is over de beslissing van de directeur of de Raad van Bestuur of de voorkeur heeft voor een onafhankelijke behandeling dan kan de klager zich richten tot de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

ATTENTIE: Oudercommissies kunnen geschillen rechtstreeks bij de Geschillencommissie Kinderopvang indienen.

### **Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang**

Al onze locaties zijn verplicht (Wet Kinderopvang art 1.57c) aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van kinderdagopvang, buitenschoolse opvang en gastouderopvang. En voor oudercommissies bij geschillen tussen houder en oudercommissie in zake besluitvorming van de houder en bevoegdheden van de oudercommissie als bedoeld in artikel 1.60 Wet kinderopvang. Er ligt een (lage) financiële drempel en de geschillen moeten gerelateerd zijn aan de algemene voorwaarden.

Uitgangspunt voor klachten van individuele ouders is dat vooraf aan het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie eerst de interne klachtenregeling is gevolgd. Voor oudercommissies geldt dit niet.

Een uitspraak van de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang is bindend.

Voorafgaand aan de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie Kinderopvang is het mogelijk de klacht op te lossen met ondersteuning van een Landelijk Loket. Afhankelijk van de aard van de klacht en de wens van ouder / oudercommissie en houders wordt via het Loket geprobeerd de klacht op te lossen. Dit gebeurt met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation. De werkwijze van de Geschillencommissie Kinderopvang kunt u teruglezen op de website:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

**Contactgegevens Geschillencommissie:** Postadres: Postbus 90600 2509 LP Den Haag T: 070 310 53 10 Maandag t/m vrijdag 9:00 - 17:00 uur

*Te gebruiken formulieren/documenten:*

- Rapportageformulier mondelinge klachten (voor medewerkers)
- Service-/Klachtenformulier
- Brochure van de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

## Schematische weergave klachtenprocedure

