



Interne Klachtenregeling

Fazantenpad 13
3291 XA Strijen

T. 078-6451282

www.kiddiecare.nl
info@kiddiecare.nl



Inleiding

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken kan iets mis gaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Dat kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms tot klachten. Dan is het goed om te weten dat gastouderbureau Kiddie Care een klachtenprocedure hanteert en zich heeft aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

GOB Kiddie Care is een erkend gastouderbureau en stelt zich ten doen kwalitatief goede kinderopvang te bieden aan kinderen van 0 tot 13 jaar. Opvang kan zowel plaatsvinden in de eigen woning van het vraaggezin als in de woning van een gastouder.

Voordat de opvang, begeleiding en verzorging van de kinderen van start gaat, worden er tussen vraagouders en gastouders, afspraken gemaakt over de opvang van hun kind/kinderen. De wensen en behoeften van de ouders van het kind spelen hierin een belangrijke rol. Ondanks goede informatie vooraf, afspraken over wensen, behoeften en regels, kunnen zaken anders lopen dan ouders verwachten of willen.

Waarom een klachtenprocedure?

Gastouderbureau Kiddie Care geeft er de voorkeur aan dat ontevredenheid direct kan worden opgelost tussen de betrokkenen, bijvoorbeeld tussen ouders en een gastouder of het gastouderbureau. Lukt dit niet, dan kan de ongewenste situatie tot een klacht leiden.

In de praktijk kan de klacht over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de verzorging van een kind, over de plaatsing van een kind, over het niet nakomen van gemaakte afspraken tussen vraagouders en gastouders, etc.

Een klacht...en dan?

De ervaring leert dat door overleg met elkaar doorgaans meningsverschillen kunnen worden opgelost. Als dit echter niet mogelijk blijkt, dan is onze klachtenprocedure van toepassing.

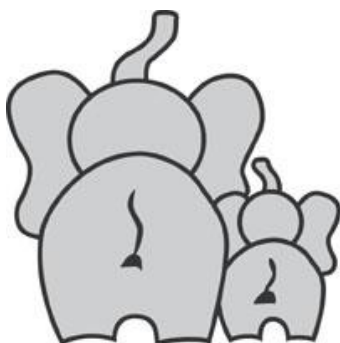
Wanneer een klacht betrekking heeft op de gastouder, dan wordt deze klacht door ouders mondeling met de gastouder besproken. Wanneer dit niet naar tevredenheid wordt opgelost kan gastouderbureau Kiddie Care een bemiddelende rol vervullen.

Indien de voorkeur uitgaat naar een onafhankelijke behandeling, of als ouders niet tevreden zijn met de beslissing die de organisatie heeft genomen, kunnen zij zich richten tot de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Door een heldere procedure, vertrouwen we erop dat ouders zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, er voldoende gelegenheid is om hun klacht(en) te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. Een ouder beslist zelf of hij een klacht indient, hij/zij bepaald zelf de inhoud van de klacht en hij/zij geeft aan of hij/zij tevreden is over de afhandeling ervan.

Als uitgangspunt geldt dat het bespreken van een klacht op geen enkele wijze de positie van de ouder én de dienstverlening aan de ouder nadelig mag beïnvloeden.

Strijen, oktober 2020
GOB Kiddie Care



*NB: Wanneer er in dit plan gesproken wordt over ouders bedoelen we daar ook verzorgers mee.
En wanneer er over hij gesproken wordt bedoelen wij ook zij, of andersom.
Daarnaast zijn wij ons ervan bewust dat er ook éénouder gezinnen zijn.
Waar ouders of verzorgers worden benoemd, bedoelen wij ook ouder/verzorger.*

Interne Klachtenprocedure

Doel van de interne klachtenregeling

Gastouderbureau Kiddie Care wil opmerkingen en klachten van ouders en gastouders horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Ze geven de zwakke plekken in de organisatie aan en dienen als informatie om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en/of te verbeteren.

Kiddie Care 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. De klacht kan worden ingediend bij de houder van het bureau: Bianca Mailly. Zij is te bereiken per email: info@kiddiecare.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 de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

Hoe wordt de klachtenregeling onder de aandacht gebracht?

In het Pedagogisch Beleidsplan van Kiddie Care, kan de ouder/verzorger het klachtenreglement van Kiddie Care uitgebreid lezen. Tevens wordt in ons informatieboekje en op de website aandacht gegeven aan het item 'klachten'.

Geheimhouding

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Kiddie Care gehandeld volgens het Privacyreglement. Alle betrokkenden bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken.

Begripsomschrijving

Organisatie: een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/personen die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt/houden om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen in de leeftijd van 0 t/m einde basisschoolleeftijd, in de vorm van een gastouderbureau (GOB).

Gastouderopvang: kinderopvang in een gezinssituatie door een gastouder (v/m)

Gastouderbureau: een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleid volgens de Wet Kinderopvang.

Gastouder (v/m): persoon die via bemiddeling van het gastouderbureau opvang in gezinsverband biedt aan de kinderen van de vraagouder(s).

De Geschillencommissie kinderopvang: (hierna te noemen geschillencommissie): Vanaf januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus verplicht zich aan te melden bij deze geschillencommissie. Ook het Klachtenloket Kinderopvang is hieraan verbonden.

Ouder: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie, voor de opvang van zijn – of haar- kinderen

Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van het gastouderbureau, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.

Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van het gastouderbureau, of een medewerker van het gastouderbureau. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van het gastouderbureau.

Artikel 1 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 de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Artikel 2 Indienen van een klacht

- 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: De ouder, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn of haar nabestaanden of natuurlijke personen die door de ouder zijn gemachtigd.
- 2.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 2.3 Bij intrekking van de klacht door de klager is houder alsnog bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.4 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 gastouder op wie de klacht betrekking heeft, de locatie plus een omschrijving van de klacht.
- 2.5 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 Houder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
 - a. Houder is verantwoordelijk voor een (tijdige) schriftelijke reactie aan de klager, waarbij ten hoogste 2 weken als tijdig wordt gezien.
 - b. Houder houdt klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
 - c. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.2 Houder maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie. (Klachtformulier hiervoor in bijlage 22)
- 3.3 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker of gastouder, wordt de beklagde medewerker of gastouder in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten.
- 3.4 Houder bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, binnen 2 weken, afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt houder de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 3.5 Klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 4 Externe afhandeling

- 4.1 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.
- 4.2 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.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Artikel 5 Bijstand

- 5.1 Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 6 Het inwinnen van inlichtingen

- 6.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.
- 6.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 6.3 De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

Artikel 7 Inzagerecht

- 7.1 Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in 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.

Artikel 8 Geheimhouding

- 8.1 Eenieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 Vaststelling en wijziging reglement

- 9.1 Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van de organisatie. De directie heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige cliëntenvertegenwoordiging. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de cliëntenvertegenwoordiging. Uitgesloten van wijziging wordt de termijn van 2 weken voor de klachtbehandeling.

Artikel 10 Inwerkingtreding

- 10.1 Het reglement treedt in werking op 19 december 2005 en is gewijzigd n.a.v. nieuwe inzichten en regels op 1 mei 2017

Klachtformulier voor de Interne Klachtenprocedure

In te vullen door de medewerker/leidinggevende die de klacht in ontvangst heeft genomen.

Gegevens klager:

Naam:	
Adres:	
Postcode / woonplaats:	
Telefoon thuis:	
Eventueel 2 ^e telefoonnummer (werk/mobiel):	
E-mail:	

Of:

Naam bedrijf/organisatie:	
Naam en functie contactpersoon:	
Adres:	
Postcode / plaats:	
Telefoon:	
E-mail:	

Gegevens gastouder die de klacht eventueel betreft:

Naam:	
Adres:	
Postcode / woonplaats:	
Telefoon thuis:	
Eventueel 2 ^e telefoonnummer (werk/mobiel):	
E-mail:	

Gegevens medewerker die de klacht in ontvangst heeft genomen:

Naam:	
Functie:	

Datum waarop de klacht is ontvangen: _____

Mondeling / schriftelijk

** doorhalen wat niet van toepassing is*

Gegevens klacht:

een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht wordt ingediend, en de reden waarom de klacht is ingediend.

(Op aparte bijlage toevoegen)

Welke stappen zijn reeds ondernomen om tot een oplossing te komen?

(Op aparte bijlage toevoegen)

Plaats: _____ Datum: _____

Handtekening