

Klachtenregeling klanten

1. Inleiding

Voordat de opvang en begeleiding van een kind van start gaat, vinden er twee gesprekken plaats met de ouders: een kennismakingsgesprek en een intakegesprek. Tijdens het intakegesprek worden afspraken gemaakt met de ouders m.b.t. de wensen/behoefte van de ouders en hun kind. Ook worden ouders geïnformeerd over de voor hen relevante regels en procedures binnen Kindercentrum 't Nestje. Ondanks goede informatie vooraf, afspraken over wensen, behoeften en regels, kunnen zaken anders gaan dan ouders willen of verwachten.

Iedere klant van 't Nestje heeft recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Als een klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: de interne en externe route. Intern houdt in dat de klant binnen 't Nestje gehoor tracht te vinden. Extern betekent dat de klant direct of na afsluiting van de interne route een externe instantie benadert. De klant kan hiervoor de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen benaderen.

In deze regeling worden de doelstellingen en uitgangspunten beschreven. Tevens is de procedure opgenomen voor zowel de interne als de externe klachtenbehandeling.

2. Begripsbepalingen

- 't Nestje** : De Kinderopvangorganisatie Kindercentrum 't Nestje te Deventer.
- 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.
- Kindercentrum** : een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt.
- Klant** : een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van 't Nestje voor de opvang van zijn of haar kinderen.
- Directie** : de persoon/personen die krachtens opgedragen verantwoordelijkheden en bevoegdheden eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- (Assistent) leidinggevende** : de medewerker die belast is met de leiding van één of meerdere kindercentra.
- Manager** : de persoon/personen die krachtens opgedragen verantwoordelijkheden en bevoegdheden mede verantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

- Medewerker** : een persoon werkzaam bij Kindercentrum 't Nestje, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die binnen Kindercentrum 't Nestje (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van 't Nestje diensten verlenen.
- Klant** : een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kindercentrum 't Nestje.
- Klacht** : een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door 't Nestje of door de medewerker van. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van 't Nestje.
- Gedacht kan worden aan klachten over:
- geleverde diensten van het centraal kantoor (planning, financiën etc.)
 - de werkwijze van het kindercentrum in bijvoorbeeld de omgang met ouder/verzorgende/kind
 - gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind
 - het niet nakomen van afspraken.
- Klager** : een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot 't Nestje, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan 't Nestje of aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
- Externe klachtencommissie** : de externe commissie waarbij 't Nestje is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan directie.

3. Doel van de klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. Kindercentrum 't Nestje streeft er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar ieders tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling 't Nestje de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

4. Toepassingsgebied

De klachtenregeling is van toepassing voor alle klanten van 't Nestje en heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

5. Uitgangspunten

Indiening van een 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
 - * natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.
- De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt.
- Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

Intrekken van de klacht

- De klager kan te allen tijde de klacht intrekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de directie.
- Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Behandeling van de klacht

- Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of (assistent) leidinggevende.
- Schriftelijke klachten worden ingediend bij de directie.
- De directie zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de directie toe te zenden.
- De directie zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de directie kan indienen.
- De directie roept, indien zijzelf of één der partijen dit wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijdstip.
- Indien de directie het nodig acht of één der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

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. Eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de klager.

Verstrekken van inlichtingen

- De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt dan wel diens (assistent) leidinggevende en/of bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is voorafgaande toestemming nodig van betrokkenen(n).
- De directie verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

Inzagerecht

- Zowel de klager, de betrokken medewerker en de manager en de directie 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.

Beslissing

- De directie stelt binnen 6 weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel.
- Als de termijn 6 weken wordt overschreden worden de betrokkenen door de manager en/of directie schriftelijk met reden ingelicht.

Maatregelen

- De directie deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokkenen door de directie schriftelijk met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Klachtenverslag

- Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door het directiesecretariaat in een klachtendossier.
- Jaarlijks zal een klachtenverslag wordt een klachtenverslag opgesteld over het voorgaande jaar met daarin onder meer een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten per locatie.

6. Interne klachtenprocedure

1. De klant richt zich met een klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker of diens (assistent) leidinggevende, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om het gebeuren op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening.
2. De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de klant op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij de (assistent) leidinggevende via het formulier "Klachtenformulier Kindercentrum 't Nestje".
3. Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de (assistent) leidinggevende dient hij deze de klacht mondeling in bij de (assistent) leidinggevende.
4. De (assistent) leidinggevende voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s) en neemt vervolgens de noodzakelijke maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het formulier "Klachtenformulier Kindercentrum 't Nestje".
5. Na afhandeling van de klacht ondertekent de (assistent) leidinggevende het formulier "Klachtenformulier Kindercentrum 't Nestje" en geeft dit ter verificering aan de manager en/of directeur.
6. Is de manager en/of directeur niet tevreden over de afhandeling, dan geeft hij het formulier terug aan de betreffende (assistent) leidinggevende. De betreffende (assistent) leidinggevende neemt aanvullende maatregelen, vult deze in op het formulier "Klachtenformulier Kindercentrum 't Nestje" en informeert de betreffende medewerker(s) en klant(en).
7. Is de directeur tevreden over de afhandeling dan parafeert hij het formulier. Het formulier wordt gearchiveerd in het klachtendossier.
8. Jaarlijks in het managementoverleg wordt het klachtendossier geëvalueerd en worden eventueel noodzakelijke vervolgacties gepland.
9. Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de (assistent) leidinggevende de klant om de klacht schriftelijk middels het klachtenformulier in te dienen bij de directeur.
10. De termijn voor de behandeling van de formele klacht bedraagt maximaal 6 weken.

11. De directeur behandelt de schriftelijke klacht conform de hiervoor beschreven uitgangspunten. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door de directie schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de directeur op de externe mogelijkheden voor het indienen van de klacht.
12. Indien er niet binnen 6 weken is gereageerd op de schriftelijke klacht of beide partijen het niet eens worden over de afhandeling en als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd, dat zijn onder gegeven omstandigheden een klacht in dienen bij de kinderopvangorganisatie, dan kan er rechtstreeks door de klager een geschil ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvangen Peuterspeelzalen.

7. Externe procedure

Kindercentrum 't Nestje is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en dit betekent dat deze Geschillencommissie voor alle klanten van 't Nestje toegankelijk is. In principe is elke klacht met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening behandelbaar.

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Geschillencommissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Geschillencommissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en de oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie over de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen is te vinden op www.geschillencommissie.nl of www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Januari 2016