

Klachtenreglement

KDV Speel-Inn

BSO Jump-Inn



Speel-Inn
Kinderdagverblijf



Jump-Inn
Buitenschoolse opvang

Voorwoord:

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kinderen naar uw volledige tevredenheid te verzorgen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag van u. Wij staan open voor vragen en suggesties van u als ouder en zullen te allen tijde proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen.

Mocht u ontevreden zijn met de manier waarop de medewerker of locatie manager omgaat met uw klacht dan heeft u te allen tijde de mogelijkheid dit schriftelijk (via het Klachtenformulier) te melden. Daarnaast kunt u de klacht ook in een persoonlijk gesprek met de directie nader toelichten. Indien het komt tot het indienen van een klacht dan staan wij te allen tijde garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven wij u middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen. Te weten: een interne en een externe route.

Intern houdt in dat u uw klacht binnen Speel-Inn Kinderdagverblijven of Jump-Inn Buitenschoolse Opvang indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen. Extern betekent dat u met uw klacht direct of na de interne regeling een externe instantie benadert. Speel-Inn/Jump-Inn is aangesloten bij de Geschillencommissie voor kinderdagverblijven en peuterspeelzalen.

In dit reglement beschrijven we de interne en externe regeling en geven wij aan hoe te handelen bij een klacht. Waar in de document over eiser wordt gesproken, kan ook gelezen worden ouder/verzorger of anderszins.

1. Klachtenprocedures:

De Interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. We zullen er te allen tijde naar streven om klachten van individuele ouders en groepen naar tevredenheid op te lossen. Daarnaast zien wij de klacht ook als een mogelijkheid om systematisch te werken aan onze kwaliteitsverbetering voor onze gehele organisatie.

De externe klachtenregeling

Als ouders niet tevreden zijn en de voorkeur hebben voor een onafhankelijke behandeling dan kunnen ouders zich richten tot de volgende instantie:

De Geschillencommissie voor kinderdagverblijven en peuterspeelzalen.

Ouders kunnen een geschil bij de Geschillencommissie indienen als:

- * De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht
- * De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht
- * De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft
- * Ouders mogen direct een klacht indienen als er in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie.

De oudercommissies kunnen zich bij geschillen over de toepassing van het adviesrecht direct wenden tot de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor ouders, oudercommissies en voor de organisatie.

Adresgegevens Geschillencommissie:

Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, Tel: 070 310 53 10

Website: www.degeschillencommissie.nl

2 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.
- **Kinderopvangorganisatie:** Een rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, in de leeftijd van 0 tot en met einde basisschoolleeftijd in de vorm van een kinderdagverblijf (KDV) en buitenschoolse opvang (BSO), waarvoor een vergoeding verschuldigd is.
- **Klant/ouder(s):** 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.

- **Eigenaar/Houder/directeur:** De persoon die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- **Locatiemanager:** De persoon die verantwoordelijkheid heeft over de uitvoering van de kinderopvang van een locatie
- **Pedagogisch medewerker:** De persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.
- **Medewerker:** Ieder persoon die werkzaam is bij 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.
- **Klacht:** Een uiting van ongenoegen van een ouder ingediend via het klachtenformulier over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de ouder van de kinderopvang-organisatie. Een mondeling uitgesproken ongenoegen welke direct opgelost is wordt niet gezien als klacht.
- **Eisende Partij/eisers/klager:** Een ouder of een groep van ouders, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.
- **Toepassingsgebied:** De klachtenregeling kan gebruikt worden door de ouders van Speel-Inn Kinderdagverblijven en Jump-Inn Buitenschoolse Opvang. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

3. Stappenplan interne klachtenprocedure

Voorafgaand aan het stappenplan van een schriftelijke klacht:

- De ouder spreekt in eerste instantie mondeling haar ontevredenheid uit tot de betrokken medewerker of de locatiemanager, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om het gebeuren op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening.
- De betrokken medewerker of locatiemanager probeert de ontevredenheid in overleg met de ouder op een voor beide bevredigende wijze op te lossen.
- De locatiemanager rapporteert de ontevredenheid mondeling aan de directeur.

Stap 1.

Geeft de ouder aan niet tevreden te zijn dan vraagt de medewerker de eiser om de klacht schriftelijk via het klachtenformulier in te dienen bij de directie. Het klachtenformulier is op de locatie op te vragen. Tevens is het mogelijk om via de website www.speelinn.nl en

www.bsojumpinn.nl een klachtenformulier in te vullen. De eiser ontvangt 3 dagen na ontvangst een bevestiging hiervan.

Stap 2.

De directeur voert gezamenlijke of individuele gesprekken met de betrokken medewerker(s) en eiser(s). In overleg met de betrokkenen worden er maatregelen opgesteld om de klacht op te lossen en deze worden op het klachtenformulier genoteerd.

Stap 3.

De eiser wordt na hoor en wederhoor door de directeur schriftelijk geïnformeerd over het genomen besluit en welke maatregelen er worden genomen. In het besluit is opgenomen wat de termijn is waarin de maatregelen gerealiseerd moeten worden.

De klacht wordt binnen een termijn van 4 weken afgehandeld vanaf datum binnenkomst tot afhandeling.

Stap 4.

De maatregelen worden uitgevoerd.

Stap 5.

Na twee weken neemt de directeur contact op met de eiser en monitort of deze tevreden is over de huidige status van de klacht.

Stap 6.

- a) Is de eiser tevreden dan wordt de procedure beëindigd.
- b) Is de eiser niet tevreden dan wijst de directeur op de mogelijkheid van de Geschillencommissie.

Stap 7.

Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearhiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd met het personeel en vervolgacties gepland. De directeur rapporteert de klacht en de afhandeling aan de directeur. Na afhandeling van de klacht ondertekent de directeur altijd het klachtenformulier.

Bovenstaande stappen dragen zorg voor het op de hoogte houden van de eisers over de voortgang van de klacht.

4. Uitgangspunten

4.1 Indiening van de klacht

Klachten en bezwaren worden positief benaderd.

Een klacht kan ingediend worden door:

- De ouders, en kinderen vanaf 6 jaar.
- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger.
- Zijn/haar nabestaanden.
- Natuurlijke personen die door de ouders zijn gemachtigd.

Hoe wordt een klacht ingediend:

- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.

- De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt (zie klachtenformulier).

4.2 Behandeling van de klacht

Klachten worden binnen vier weken behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende. Ouders kunnen hun klacht schriftelijk indienen op het klachten formulier.

- Schriftelijke klachten worden ingediend door middel van het klachten-formulier in te vullen. Tevens kunnen klachten ook via het formulier op onze website ingediend worden
- De eiser is te allen tijde gemachtigd de klacht in te trekken. De eiser dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de directeur of operationeel manager.
- De directeur stelt binnen vier weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel over de grondigheid van de klacht.
- De directeur roept, indien hij of een der partijen dat wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.
- Indien de directeur het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.
- Bij een klacht die ingediend wordt door een minderjarige eiser, wordt vanaf het moment van indiening de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

4.3 Bijstand

De eiser en degene waarover geklaagd wordt, kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

4.4 Het inwinnen van inlichtingen

De directeur kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de eisende partij, degene waarover geklaagd wordt als mede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van de betrokkene(n) voor zover het hun privacy betreft.

4.5 Inzagerecht

Zowel de eiser, de betrokken medewerker als de organisatie 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 inzage heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

4.6 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. Dit geldt ook voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

4.7 Beslissing

De directeur stelt binnen 4 weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel over de grondigheid van de klacht.

4.8 Bekendmaking klachtenregeling

De klachtenregeling ligt altijd ter inzage op de locatie.

4.9 Maatregelen

De directeur deelt de eiser tezamen met bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Als de termijn van 4 weken wordt overschreden, worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

De termijn waarop de genomen maatregelen gerealiseerd moeten worden is afhankelijk van de klacht, de situatie en de maatregelen.

4.10 Periodieke rapportage

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks in de beoordeling van het kwaliteitssysteem met de medewerkers besproken en geëvalueerd.

De kwaliteitsmanager stelt een geanonimiseerd jaarverslag Klachten op, wanneer er officiële klachten zijn geweest. Dit verslag is openbaar en wordt ter inzage gelegd. Het Klachtenjaarverslag wordt in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de GGD.