

Klachtenprocedure Stichting Klein Geluk

Inleiding

Peuterspeelzaal Klein Geluk 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 het bestuur van Stichting Klein Geluk. Het bestuur is te bereiken per email: stichtingkleingeluk@outlook.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Vanuit het bestuur is Ellen Emonds aangesteld als klachtenfunctionaris. Het klachtenreglement is eveneens te vinden op de website van peuterspeelzaal Klein Geluk: www.peuterspeelzaalkleingeluk.nl

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. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

1. Definities

Organisatie:	Naam <i>stichting</i>
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij (Naam <i>organisatie</i>)
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
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 en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. 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 het bestuur van Stichting Klein Geluk. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 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.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 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.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Alle klantreacties worden centraal geregistreerd in een klantreactieregister. Dit register is in te zien door alle medewerkers. De klager krijgt per ommegaande een ontvangstbevestiging, waarin vermeld dat zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 6 weken (wettelijk verplicht) antwoord wordt gegeven. De klachtenfunctionaris beoordeelt wie op de klantreactie moet reageren, meestal de procesverantwoordelijke. Er wordt naar gestreefd om klantreacties zo veel mogelijk in een persoonlijk gesprek te behandelen. Na afronden van de procedure wordt een afsluitende brief verzonden. De coördinatie van de afhandeling van klantreacties is de verantwoordelijkheid van de klachtenfunctionaris.

5. Externe klachtafhandeling

Procedure:

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Dossieropbouw:

Wanneer een klantreactie is afgehandeld wordt het dossier centraal gearhiveerd. Afgesloten dossiers worden tot een jaar na afhandeling bewaard en daarna vernietigd.

Analyse:

Ten behoeve van de kwaliteitsverbetering is een regelmatige analyse van klantreacties (zowel schriftelijke als mondelinge) een voorwaarde. Ieder kwartaal zullen de klantreacties geanalyseerd worden en indien nodig verbetervoorstellen worden geformuleerd. Iedere medewerker wordt gevraagd om mondelinge klantreacties te registreren. Het bestuur beoordeelt of de reacties aanleiding zijn voor (verbeter-) acties. Dit kunnen zowel positieve als negatieve reacties zijn. In het jaarverslag zullen de resultaten van de analyses worden opgenomen.

Klachtrecht oudercommissie:

De oudercommissies van Stichting Klein Geluk kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

Bindende uitspraak:

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de kinderopvangorganisatie.