

Intern klachtreglement

Inleiding

Kinderopvang Lieve Kids 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 de pedagogische medewerkers en ouders 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 aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie. Zij is te bereiken per email: info@kinderopvanglievekids.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 Klachtloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag. 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 <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Lieve Kids Wouwermanstraat 89 2525 KP Den Haag
Pedagogisch medewerker:	De medewerker die de kinderen/groep begeleidt.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd de directie van Kinderopvang Lieve Kids.
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. Klacht betreffende een pedagogisch medewerker

1. Klacht betreffende een pedagogisch medewerker:
indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de kinderopvang en/ of gedrag van de pedagogisch medewerker, dan bespreekt de ouder dit eerst met de pedagogisch medewerker.
2. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de directie een bemiddelende rol tussen beide spelen.
3. Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de oudercontact opnemen met het klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
4. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

3. Klacht betreffende de organisatie

De uiting van ongenoegen kan gaan over de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid. Ook kan het gaan over het niet naleven van afspraken in het pedagogisch beleid of het reglement oudercommissie van de kinderopvang. In zo'n situatie richt de klager zich tot de directie. De klager geeft aan de organisatie schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager. De klager krijgt van de organisatie binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht. Indien dit door de partijen wenselijk wordt geacht, gaan de directie en de klager binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Hierbij wordt het voorval toegelicht en eventueel afgehandeld. De directie zal binnen 1 maand na het gesprek de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.

4. 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 directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

5. Indienen klacht

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 en een omschrijving van de klacht.

6. Wie kan een klacht indienen

In principe kan iedereen die met de dienstverlening van de organisatie te maken heeft een klacht indienen. Je kunt dat zelf doen, maar je kunt je ook door iemand laten vertegenwoordigen.

7. Waarover kan je een klacht indienen?

7.1. Klachten over ouders.

pedagogische medewerkers die van mening zijn dat zich onrechtvaardigheden hebben voorgedaan tijdens de kinderopvang hebben de mogelijkheid hiervan melding te maken. Meld de klacht per e-mail. Binnen 3 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht. Na een gegronde klacht over een ouder wordt de desbetreffende registratie in de kinderopvang Lieve Kids systeem onmiddellijk geblokkeerd, waarvan melding wordt gemaakt aan betrokkenen.

7.2. Klachten over administratieve afhandeling van een incasso of betalingsafrekening

Afhankelijk van de gekozen betalingswijze kunnen er zich fouten voordoen in de administratieve en/of financiële afhandeling. Dergelijke klachten meldt u per e-mail. Vermeldt u in ieder geval:

- De periode waarop de betaling betrekking heeft;
- Het bedrag waarop de klacht betrekking heeft;
- De omschrijving van de klacht.

7.3. Klachten over redactionele onjuistheden op website

Redactionele onjuistheden of klachten anderszins die onze redactie aangaan kunt u per e-mail melden. U ontvangt zo spoedig mogelijk, binnen 3 werkdagen, een bevestiging van uw klacht.

7.4. Klachten over de functionaliteit van de website

Indien u klachten heeft over de werking en/of de kwaliteit van de site of de databases meldt u dit per e-mail. U ontvangt zo spoedig mogelijk, binnen 3 werkdagen, een bevestiging van uw klacht.

7.5. Klachten over de afhandeling van klachten

Ondanks onze procedures, die gericht zijn op een adequate afhandeling van klachten, kan het ook bij kinderopvang Lieve Kids voorkomen dat u niet tevreden bent over de afhandeling. Dit kan betrekking hebben op snelheid, uitspraak, vervolgacties, etc.

In alle gevallen waar u van mening bent dat een klacht niet juist of snel genoeg is afgehandeld kan dit worden gemeld via e-mail.

Alle klachten die betrekking hebben op de gebruikelijke wijze waarop kinderopvang Lieve Kids binnengekomen klachten behandelt en afhandelt, worden door de directie behandeld. Deze melding dient te worden voorzien van de volgende gegevens:

- De categorie van de eerdere klachtmelding;
- Het overzicht van data waarop aandacht voor de klacht is gevraagd;
- Eventuele reacties van u en kinderopvang Lieve Kids
- Verklaring waarom u niet tevreden bent over de afhandeling.

8. Bij wie kun je je klacht indienen?

Er zijn binnen kinderopvang Lieve Kids een aantal mogelijkheden om klachten in te dienen. Je kunt de klacht indienen bij:

- De directie van kinderopvang Lieve Kids.
- Externe klachtafhandeling.

9. Behandeling klacht

- 1 De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2 De directie bevestigt schriftelijk, binnen 3 werkdagen, de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3 De directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 6 De directie 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 directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- 8 Kinderopvang Lieve Kids zal jou en degene waarover je de klacht hebt ingediend van de beslissing op de hoogte stellen. Dit gebeurt uiterlijk zes weken na het melden van je klacht.

10. Externe klachtafhandeling

- 9 Wanneer de kinderopvang u niet tot een bevredigende oplossing komen, kunt u een formele klacht indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie, een onafhankelijke Commissie, die vervolgens de klacht in behandeling neemt. Kinderopvang Lieve Kids is aangesloten bij de Geschillencommissie.
- 10 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.
- 11 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 12 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de kinderopvang indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
- 13 Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de kinderopvang aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
- 14 Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de kinderopvang aan deze keuze gebonden. Indien de kinderopvang een geschil aanhangig wil maken, moet hij/zij de oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. De kinderopvang dient daarbij aan te kondigen dat hij/zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- 15 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
- 16 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Adres Geschillencommissie:

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres:

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
T 070-3105310
F 070-3658814