

Klachtenreglement De Zeebaboe

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Definities	2
Voortraject klacht	2
Interne klachtafhandeling	2
Behandeling klacht	3
Externe klachtafhandeling	4

Klachtenreglement ouders, september 2017

Inleiding

De Zeebaboe heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Dit reglement heeft betrekking op zowel de werkwijze rondom de interne als de externe afhandeling van de klachten. Wij vinden het belangrijk om eerst samen met de ouder te kijken naar de oplossing van een klacht. De ouder kan altijd direct naar het klachtenloket en/of de Geschillencommissie voor de behandeling van klachten als de ouder dit wenst.

Definities

Organisatie:	De Zeebaboe
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij De Zeebaboe.
Klachtencoördinator:	De medewerker die de klachten registreert en die de procedure bewaakt. Dit is medewerker die een overkoepelende en signalerende functie heeft.
Locatiemanager:	Diegene die leidinggeeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en degene die de klacht behandelt.
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 (aan de zorg toevertrouwde) kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Uiting van ongenoegen.
Klachtloket 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 daartegen verzet.

Voortraject klacht

Als een ouder niet tevreden is over iets dat zich op de locatie afspeelt, gaat de organisatie ervan uit dat dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is, afhankelijk van de situatie, de pedagogisch medewerker/mentor op de groep of de locatiemanager. Mocht het een situatie betreffen waarbij de ouder het gevoel heeft dit niet met de locatiemanager of pedagogisch medewerker te kunnen bespreken, kan er contact opgenomen worden met de directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht ingediend worden.

Interne klachtafhandeling

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan bij de locatiemanager of via het contactformulier. De klacht wordt door de locatiemanager en directie gelezen. Binnen 10 werkdagen krijgt de klager een ontvangstbevestiging.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure komt dan te vervallen.

Wanneer het een klacht betreft over de locatiemanager kan de klager de klachtencoördinator rechtstreeks benaderen via het emailadres info@dezeebaboe.nl.

Behandeling klacht

In onderstaand stappenplan worden de stappen beschreven op welke manier De Zeebaboe met een klacht om gaat. In de interne klachtenprocedure van De Zeebaboe zijn rollen, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten binnen deze procedure beschreven.

1. De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
2. De locatiemanager neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager.
3. De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klager kan hier zowel schriftelijk als telefonisch over worden geïnformeerd. Dit wordt bij het eerste contactmoment na het indienen van de klacht afgestemd.
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 medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Wie dit hoor-wederhoor toepast is afhankelijk van de klacht.
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 locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen een termijn van 6 weken na de ontvangstbevestiging afgehandeld.
7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klager ontvangt deze reactie van de locatiemanager of directie.
 - Na afhandeling van de klacht ondertekent de directie het klachtenformulier. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearchiveerd in het klachtendossier en is de procedure hiermee beëindigd. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd met het personeel en vervolgacties gepland.
 - Is de klager niet tevreden dan wijst de eigenaar op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
 - Geheimhouding: Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling 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.

Externe klachtafhandeling

Ouder(s)/verzorger(s) kunnen direct contact opnemen met het klachtenloket en de geschillencommissie. Op zowel de website van het klachtenklachtenloket als de geschillencommissie is het reglement van beide organisaties in te zien.

Klachtenloket

Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de klager en de kinderopvangorganisatie.

Het Klachtenloket Kinderopvang is te bereiken via www.klachtenloket-kinderopvang.nl, info@klachtenloket-kinderopvang.nl of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (Euro 0,20 per gesprek).

Geschillencommissie

De klacht kan ook ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. Ouders kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie als:

- De Zeebaboe niet binnen zes weken heeft gereageerd op een schriftelijke klacht.
- De ouders en de Zeebaboe het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De Zeebaboe geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de eigen organisatie.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal dit eerder zijn. Indien nodig zal de Geschillencommissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en de oudercommissie als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De geschillencommissie publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website (www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

Het geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie:

Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.

Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.)

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