

# Reglement klachtenregeling





# Reglement klachtenregeling

**Ondanks dat wij onze uiterste best doen om kwalitatief verantwoorde kinderopvang te leveren kan het gebeuren dat u, als ouder en klant van Eige Wijzz, ergens ontevreden over bent en een klacht wilt indienen. Dit is bij wet geregeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U kunt bij het indienen van een klacht kiezen voor een interne- en een externe procedure. Of voor beide.**

## **Doel van de interne klachtenregeling**

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling aan Eige Wijzz de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

## **Hier volgt eerst een lijst van begrippen:**

Organisatie:	Eige Wijzz
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Eige Wijzz
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Eige Wijzz, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	Een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot Eige Wijzz, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Eige Wijzz of externe klachtencommissie.
Klacht:	Dit is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de pedagogisch medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie. Gedacht kan worden aan klachten over: <ul style="list-style-type: none"><li>• geleverde diensten van het bedrijf (planning, financiën etc.)</li><li>• de werkwijze van het kindercentrum in bijvoorbeeld de omgang met ouder/kind</li><li>• gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind</li><li>• het niet nakomen van afspraken</li></ul>
Externe klachtencommissie:	De externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directie. In ons



geval de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### **Uitgangspunten bij het indienen van de klacht**

- Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een advies.
- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.

### **Een klacht kan ingediend worden door:**

- De ouder
- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
- Zijn/haar nabestaanden
- Natuurlijke personen die door de ouder zijn gemachtigd

### **Interne klachtenprocedure:**

Wij streven naar een positieve samenwerking met ouders of klanten en hopen daarbij dat u met uw wensen, opmerkingen en klachten eerst bij ons komt. U kunt hiervoor altijd bij een van de pedagogisch medewerkers (tevens de houders, mits er een invalkracht is) terecht. Zij zullen uw klacht aanhoren en samen met u zoeken naar een oplossing.

De pedagogisch medewerkster zal uw klacht in principe altijd doorspelen naar de houder, dit is alleen van toepassing als de houders zelf niet op de groep staan. Uw klacht kan namelijk bijdragen aan de verbetering van onze organisatie.

Een officiële klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. Hiervoor kunt u het klachtenformulier gebruiken wat u als bijlage onder aan dit document vindt.

Het ingevulde formulier levert u in bij de directie.  
U ontvang uiterlijk binnen zes weken een reactie van ons.

U kunt uw klacht ten allen tijden intrekken. Ook hiervan stelt u de directie schriftelijk op de hoogte.

Indien het een klacht betreft over een medewerkster, dan zal deze altijd worden geïnformeerd.

De directie zendt zo spoedig mogelijk een afschrift 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. Wij zorgen dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht. 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 zichzelf of een der partijen dit wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd. Indien de directie het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden. Hierbij neemt degene waarover geklaagd is op dat moment een stapje terug als directie, aangezien beide vaste pedagogisch medewerkers tevens ook de directie vormen. De ouder wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Klachten worden ongeacht van welke aard deze zijn, zo spoedig mogelijk afgehandeld.

### **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.

### **Het verstrekken van inlichtingen**

De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt, bij de kinderopvangorganisatie alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n). De directie verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

### **Inzagerecht**

Zowel de klager, de betrokken medewerker(s) en de organisatie 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 zes weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel. Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

### **Maatregelen**

De directie deelt de klager binnen één 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 één maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken. De eventuele genomen maatregelen worden gerealiseerd binnen een termijn van één maand nadat alle betrokkenen zijn ingelicht.



## **Periodieke rapportage**

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door de directie in een klachtendossier. De directie stelt een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks besproken in een van de oudercommissie vergaderingen. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het 2e kwartaal in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van GGD.

Indien de klager niet tevreden is na het doorlopen van de interne procedure wijst de directeur op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Deze commissie is vanaf 01-01-2016 ingesteld en onze organisatie is daarbij aangesloten. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zal eerst geprobeerd worden om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

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

Ouders kunnen in bepaalde gevallen ook meteen een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit kan in gevallen waar in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan bijvoorbeeld in geval van intimidatie of wanneer ouders vervelende repercussies vrezen. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervan wordt voldaan.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen verwijzen wij naar de volgende website:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Voor vragen of advies kunt u terecht bij:

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Wij raden u aan om eerst via de website informatie in te winnen over hoe de klacht extern kan worden ingediend.

