

KLACHTENREGLEMENT

Klachtenreglement Kinderopvang Liefjes

Inleiding

Hoewel wij ons best doen om juist en zorgvuldig te handelen, weten we ook dat er klachten kunnen voorkomen of dat er misverstanden zouden kunnen ontstaan.

Als iemand een klacht heeft, wil Kinderopvang Liefjes die zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Want een klacht betekent eigenlijk dat er misschien iets is misgegaan met onze dienstverlening. Omdat onze dienstverlening vooral bestaat uit het verzorgen en opvoeden van kinderen, wordt een klacht serieus genomen.

Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor ons van groot belang een klacht in behandeling te nemen en proberen op te lossen. Hierdoor kunnen we niet alleen iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden.

Wat voor klachten betreft het en wie kan er een klacht indienen?

Het klachtenreglement is bedoeld voor klachten van ouders van kinderen die nadeel hebben ondervonden door de werkwijze van Kinderopvang Liefjes of door gedragingen van een medewerker. Het gaat hierbij altijd om persoonlijk nadeel voor de ouder of kind. De klacht kan betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. Bijvoorbeeld een ouder vindt dat iemand van de groepsleiding hem of haar niet netjes te woord heeft gestaan.

Er zijn ook zaken waarover geen klacht kan worden ingediend. Bijvoorbeeld over de openingstijden van de kinderopvang of over de inschrijvingsrichtlijnen. Het kan dus niet gaan om algemene, abstracte of beleidsmatig onderwerpen.

De klachtenregeling is niet bedoeld om klachten te behandelen van leveranciers of werknemers van Kinderopvang Liefjes.

Procedure

Als een ouder/verzorger ontevreden is over de dienstverlening van Kinderopvang Liefjes heeft het de voorkeur dat de ouder/verzorger het eerst contact opneemt met diegene die het wellicht aangaat. In de meeste gevallen zal het probleem dan uit de wereld geholpen kunnen worden. Mocht dit niet lukken kan de locatie manager erbij betrokken worden.

Vaak is er sprake van een misverstand en/of kan de betrokken medewerker de situatie verhelderen. Indien het niet lukt om tot een oplossing te komen, ook niet met tussenkomst van de locatie manager, dan kan een klager gebruik maken van de klachtenregeling, indien hij dit wenst.

Wordt er een klacht ingediend, die niet voldoet aan de eisen die het reglement stelt, dan moet een klager altijd in de gelegenheid worden gesteld zijn brief alsnog daarmee in overeenstemming te brengen. Let hierbij op dat de termijn niet wordt overschreden.

Kinderopvang Liefjes is aangesloten bij de geschillencommissie.

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>

Voordat een klacht ingediend wordt bij de Geschillencommissie, is het verstandig om het [Klachtenloket Kinderopvang](#) in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst men geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kan ervoor gekozen worden om de klacht of het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Interne klachtenreglement Kinderopvang Liefjes

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator die is ingesteld en wordt in stand gehouden door Kinderopvang Liefjes om klachten van ouders/verzorgers te behandelen en van het doen van aanbevelingen hieromtrent aan Kinderopvang Liefjes.

1.2 Kinderopvang

Een niet natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen van nul tot twaalf jaar, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

1.3 Medewerker

Een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan betreffende kinderopvangorganisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van genoemde organisatie.

1.4 Klant

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken (op de wachtlijst staat c.q. relatie onderhoudt) of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

1.5 Klacht

Een klacht is een uiting van ongenoegen en ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening, mondeling dan wel schriftelijk. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft.

1.6 Klager

Een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.

Artikel 2 Doelstelling

Doel van het klachtenreglement van Kinderopvang Liefjes is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van gedragingen van de organisatie waarover de klacht is ontvangen.

Artikel 3 Indiening van de klacht

3.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan
de klant;
zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
zijn/haar nabestaanden;
natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd;

3.2 Een klacht dient schriftelijk middels het klachtenformulier van Kinderopvang Liefjes te worden ingediend bij de organisatie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, neemt de ontvanger van de klacht contact op en legt de klacht op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens dient de klager het klachtformulier te ondertekenen. Het verdient de voorkeur dat een klacht in eerste instantie binnen de organisatie van Kinderopvang Liefjes bekend wordt gemaakt. Kinderopvang Liefjes kan dan in overleg met de klager beoordelen of de klacht behandelbaar is binnen de organisatie of direct bij de klachtencoördinator wordt gedeponeed.

3.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen.

3.4 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencoördinator bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

3.5 Een klacht is verjaard, indien de laatste handeling waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

4.1. De klachtencoördinator bevestigt binnen 14 dagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.

4.2 Indien de voorzitter van de behandelende Klachtencoördinator van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de voorzitter dit binnen 15

werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan beide partijen mee.

4.3 Klager en beklagde ontvangen binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht of de klacht ontvankelijk verklaard is.

4.4 De klachtencoördinator stelt de houder in de gelegenheid om binnen 15 werkdagen na de verzenddatum van de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk te reageren op de klacht.

4.5 De klachtencoördinator zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencoördinator kan indienen.

4.6 De klachtencoördinator roept, indien een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Indien een van de partijen niet is verschenen en binnen twee werkdagen aannemelijk kan maken dat er sprake was van overmacht, kan de klachtencoördinator besluiten om partijen alsnog te horen haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.

Artikel 5 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Artikel 6 Het inwinnen van inlichtingen

- 6.1 De klachtencoördinator kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij partijen, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voorzover het hun privacy betreft.
- 6.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencoördinator. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en plaats of bron van de verkregen informatie. Op verzoek wordt vertrouwelijke informatie buiten het dossier gelaten.
- 6.3 Onverlet het bepaalde in 6.2 is de klachtencoördinator verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 7 Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde 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 inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 8 Beslissing

- 8.1 De klachtencoördinator neemt binnen 2 maanden nadat de klacht door haar gegrond is verklaard een beslissing omtrent de klacht. De klachtencoördinator stelt de partijen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 8.2 Bij afwijking van de in 8.1 genoemde termijn, wordt de behandeling aangehouden en worden partijen hiervan op de hoogte gesteld, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencoördinator haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

9. Artikel 9 Maatregelen Organisatie

- 9.1 Beklaagde deelt aan de klager en aan de klachtencoördinator binnen een maand na ontvangst van het in artikel 8 bedoelde oordeel van de klachtencoördinator schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 9.2 Bij afwijking van de 9.1 genoemde termijn, doet de organisatie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencoördinator, onder vermelding van de termijn waarbinnen de organisatie zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

10. Artikel 10 Periodieke rapportage

De klachtencoördinator maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel en de eventuele aanbevelingen worden vermeld. Dit rapport wordt uitgereikt aan de Oudercommissies (OC) en aan de houder van Kinderopvang Liefjes.

11. Artikel 11 Verslag

11.1 De organisatie stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencoördinator behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

11.2 De organisatie zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de bij wet daartoe aangewezen organen met inachtneming van wettelijk gestelde termijnen.

12. Artikel 12 Bekendmaking klachtenregeling

Kinderopvang Liefjes brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten. De klachtenregeling zal op de kinderopvang ter inzage liggen.

13. Artikel 13 Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

14. Artikel 14 Slotbepalingen

14.1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencoördinator naar redelijkheid en billijkheid.

14.2. Het reglement treedt in werking op 1 juni 2021.