



Klachtenregeling Kinderdagverblijf Fleurig

De klachtenprocedure eerste fase

Kinderdagverblijf Fleurig streeft er naar om klachten zo laag mogelijk in de organisatie op te lossen met de medewerkers die het betreffen. Op deze wijze kunnen kritiek en gevoelens van onvrede van ouder of oudercommissie in een vroeg stadium en in een sfeer van overleg worden besproken, zodat de relatie en de communicatie tussen ouder (en eventueel oudercommissie) en directie zo weinig mogelijk worden verstoord.

Informele regeling

Klachten dienen binnen de eigen bevoegdheden besproken te worden. Een ouder of een oudercommissie met een klacht over de (voor de functie van de oudercommissie noodzakelijke) informatieverstrekking of besluitneming door de leidinggevende of pedagogisch medewerker, wordt direct met hen besproken. Voor de oudercommissie is het van belang dat deze zo weinig mogelijk drempels ervaart bij het aan de orde stellen van onvrede of klachten. In de volgende paragrafen staat verwoord hoe KDV Fleurig probeert klachten/uitingen van onvrede op een serieuze manier te behandelen.

Interne Klachtenprocedure

De ouder of oudercommissie kan na het informele klachtentraject, of in bijzondere gevallen, redenen hebben om de klacht niet rechtstreeks bij de betreffende persoon neer te leggen en heeft dan de mogelijkheid de klacht direct mondeling of schriftelijk bij de leidinggevende in te dienen.

De leidinggevende wil weten:

- wat de klacht inhoudt en hoe de klager de klacht ervaart.
- om welke pedagogisch medewerker het gaat.
- of de klager reeds met de betreffende pedagogisch medewerker gesproken heeft.
- wat de reden is dat de betreffende pedagogisch medewerker niet in eerste instantie is benaderd.

De leidinggevende bevestigt binnen 2 werkdagen de ontvangst van een mondeling of schriftelijk ingediende klacht en houdt de klager zo veel mogelijk schriftelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling.

De leidinggevende onderneemt binnen 1 week actie en onderzoekt de klacht zorgvuldig. Dit betekent dat deze in gesprek gaat met de betrokken persoon en de klager, eventueel gevolgd door een gezamenlijk gesprek.

De leidinggevende laat binnen 1 maand aan de klager schriftelijk en met reden omkleed weten wat haar oordeel is en welke maatregelen er eventueel worden genomen, en binnen welke (concrete) termijn. Indien de klacht een spoedeisend karakter heeft, zal dit de genoemde terugkoppelingstermijn bekorten.



Na het treffen van de nodige maatregelen binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, neemt de leidinggevende contact op met de klager, om te verifiëren of de klacht naar de tevredenheid is afgehandeld en het probleem is opgelost. In de schriftelijke terugkoppeling worden de oplossing/maatregelen en de termijn waarbinnen het gerealiseerd is vermeld. De ouder kan schriftelijk reageren op de uitkomst/afhandeling van de klacht.

De klacht wordt dan gekenmerkt als afgehandeld, of de klager kan de tweede fase ingaan (artikel 1.57b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen).

De klacht betreft het handelen van de houder (leidinggevende)

In principe bespreekt de klager de klacht in eerste instantie met de leidinggevende en zal eventueel formeel de klacht schriftelijk indienen.

De leidinggevende kan de oudercommissie vragen bij het gesprek aanwezig te zijn.

Elke klacht wordt door de leidinggevende bij de oudercommissie gemeld binnen 14 dagen.

De klachtenprocedure tweede fase

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Geschillencommissie door de klager.

Een klacht omvat tenminste:

- naam, adres, en telefoonnummer van de klager (of de voorzitter van de betreffende oudercommissie).
- naam en adres van de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.
- een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.
- de reden waarom hierover een klacht wordt ingediend.
- de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing van een klacht te komen.
- De bevestiging dat de klager akkoord gaat met het klachtenreglement (zie www.geschillencommissie.nl)

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

Herkenbaarheid

Fasering

Kwaliteitsbevordering

Onafhankelijkheid

Herkenbaarheid:

Aard en beschrijving van de klacht dienen erkend en herkend te worden door betrokkene.

Fasering:

Een klacht dient zo snel mogelijk te worden neergelegd bij de directie van Kinderdagverblijf Fleurig, de leidinggevende/de houder.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen ongenoegen/klacht en een formele klacht (zie begripsomschrijving).

De aanwezige oudercommissie begint haar onderzoek in principe bij diegene wie de klacht betreft. Wanneer de oudercommissie niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling binnen het bedrijf, dan kan de oudercommissie een formele klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie voor oudercommissies, de Geschillencommissie.

**Kwaliteitsbevordering:**

De organisatie heeft de intentie om lering te trekken uit de klachten; n.a.v. klachten kunnen acties worden ondernomen ter verbetering van de kwaliteit van de wijze van vragen van advies en verstrekking van voor uitvoering van de functie benodigde informatie aan de oudercommissie.

Onafhankelijkheid:

De klager heeft de mogelijkheid om een beroep te doen op een onafhankelijke klachtencommissie die bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met het kindercentrum.

Omschrijving begrippen**Kinderopvang:**

Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders of voogden.

Kinderopvangorganisatie:

Een rechtspersoon of natuurlijk persoon die een of meer kinderdagverblijven en/of gastouderbureaus en/of buitenschoolse kindercentra en/of peuterspeelzalen exploiteert.

Houder:

Degene die een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert (artikel 1 sub j Wet Kinderopvang).

Oudercommissie:

Een commissie, bedoeld als in artikel 58 van de Wet Kinderopvang, functionerend in het verband van een kindercentrum of een gastouderbureau van de kinderopvangorganisatie.

Klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder, of de oudercommissie, over de wijze waarop er is gehandeld door de organisatie.

Het ongenoegen van een oudercommissie dient betrekking te hebben op de volgende zaken:

- a. De houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang.
- b. De houder heeft – indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang – nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet.
- c. De houder heeft nagelaten de oudercommissie tijdig – indien door de oudercommissie daar om werd verzocht – schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.



Formele klacht:

Een uiting van ongenoegen of onvrede van een ouder, of oudercommissie, gericht aan de Geschillencommissie over de wijze waarop er is gehandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of op het nalaten daarvan, van de medewerker en/of van de kinderopvangorganisatie, waarbij eerdere gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.

Klager:

Een ouder, of oudercommissie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

Geschillencommissie:

De Geschillencommissie beschouwen wij als Onafhankelijk Klachtenorgaan dat de klachten van ouders en oudercommissie over de toepassing van artikel 60 van de Wet Kinderopvang behandelt.