

K1 Klachtenreglement Stichting Kinderopvang Friesland

Algemeen

De klachtenregeling van de Stichting Kinderopvang Friesland bestaat uit drie onderdelen, t.w.:

- I Definities, voortraject en indienen klacht;
- II De interne klachtenprocedure;
- III De externe klachtenprocedure.

Deel I; DEFINITIES, VOORTRAJECT EN INDIENEN KLACHT

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. Kinderopvang: het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar door anderen dan de eigen ouders/verzorgers.
- b. Organisatie: de Stichting waaronder begrepen alle bestuursleden, medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
- c. Bestuur: de verzameling van personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- d. Hoogst leidinggevende: de directeur
- e. Medewerker: een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.
- f. Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.
- g. Klager: een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de onafhankelijke klachtencommissie.
- h. Beklaagde: degene over wiens gedraging wordt geklaagd.
- i. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen.
- j. Klachtenregeling: het geheel van interne en externe procedures die de organisatie hanteert om de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten op een zorgvuldige, objectieve en toetsbare wijze te regelen.
- k. Geschillencommissie Kinderopvang: een onafhankelijk orgaan dat de klachten van de klanten van de kinderopvang behandelt, wanneer de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing voor de klant heeft geleid. Deze commissie is samengesteld uit een onafhankelijke voorzitter en twee

leden met deskundigheid op het gebied van kinderopvang en consumentenbelangen. Zij heeft tot taak klachten van klanten over de aangesloten kinderopvangorganisaties te behandelen, wanneer de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing voor de klant heeft geleid.

Artikel 2 Voortraject schriftelijke 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 daarvoor in beginsel de medewerker op de groep, die de klacht zo spoedig mogelijk en zorgvuldig met de ouder bespreekt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan heeft de ouder de mogelijkheid om de klacht te bespreken met de direct leidinggevende van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een schriftelijke klacht ingediend worden bij het bevoegd gezag. Dit is de directie van de SKF.

Artikel 3 Indienen schriftelijke klacht

De klachtenregeling is bedoeld voor alle personen die gebruik maken van de diensten van de kinderopvangorganisatie. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-gebruikers, mits de klacht binnen een termijn van 6 maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend. Een klant kan een klacht indienen op alle aspecten van de dienstverlening. Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft altijd betrekking op een individuele concrete zaak.

- 3.1 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, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

DEEL	II;	INTERNE	PROCEDURE
-------------	------------	----------------	------------------

Artikel 4 Behandeling schriftelijke klacht

- 4.1 De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. De betreffende klacht wordt altijd zorgvuldig onderzocht waarbij de aard en inhoud ervan de vervolgpprocedure bepaalt.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 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 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt schriftelijk en gemotiveerd een oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 5 Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Zie bijlage: brochure Klachtenloket Kinderopvang op de website www.kinderopvangfriesland.nl

