

Klachtenprocedure



Inleiding

Bij ZOEM Kinderopvang vinden we het belangrijk dat ouders met vragen, opmerkingen of klachten bij ons terecht kunnen. We doen ons best om de opvang goed te laten verlopen, maar soms kan er iets misgaan. Wanneer je ergens niet tevreden over bent, horen we dit daarom graag.

ZOEM Kinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Hierin staat beschreven hoe we omgaan met klachten van ouders en hoe deze worden behandeld en geregistreerd.

Bij voorkeur bespreek je een klacht eerst met de direct betrokken medewerker. Leidt dit niet tot een passende oplossing, dan kun je een formele klacht indienen bij ZOEM Kinderopvang. Een formele klacht wordt schriftelijk of digitaal ingediend via info@zoemkinderopvang.nl.

Wanneer een klacht intern niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kunnen ouders voor informatie, advies en mediation terecht bij het Klachtloket Kinderopvang. Ook kunnen zij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

In sommige situaties kan het nodig zijn om een klacht rechtstreeks bij de Geschillencommissie in te dienen.

Definities

Organisatie:	ZOEM Kinderopvang
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij ZOEM Kinderopvang
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn – of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket 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.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaan wij ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokken medewerker wordt besproken. Vaak kan een gesprek al tot een oplossing leiden. Leidt dit niet tot een passende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend.

2. Indienen klacht

Een formele klacht kan schriftelijk of digitaal worden ingediend bij ZOEM Kinderopvang via info@zoemkinderopvang.nl.

Wij nemen iedere klacht serieus en behandelen deze zorgvuldig. Om de klacht goed te kunnen beoordelen, vragen wij om de volgende informatie:

- de datum van het voorval waar de klacht over gaat;
- de naam en het adres van de ouder die de klacht indient;
- de naam van de medewerker die eventueel bij het voorval aanwezig was;
- de aard van de klacht;
- de locatie waar het voorval heeft plaatsgevonden;
- een omschrijving van de klacht.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een vermoeden van kindermishandeling, treedt de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in werking.

3. Behandeling klacht

ZOEM Kinderopvang draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Na ontvangst van een formele klacht ontvangt de ouder hiervan een schriftelijke bevestiging. De ouder wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtenbehandeling.

Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht kan een onderzoek worden ingesteld. Wanneer de klacht betrekking heeft op het handelen van een medewerker van ZOEM Kinderopvang, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

ZOEM Kinderopvang bewaakt de procedure en de termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit niet mogelijk maken. In dat geval wordt de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

Een klacht wordt in ieder geval binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Wanneer naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen, wordt daarbij aangegeven binnen welke termijn deze worden uitgevoerd.

4. Externe klachtafhandeling

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze interne klachtenregeling of over het resultaat daarvan? Dan kun je ook gebruikmaken van de externe klachtenprocedure.

Je kunt hiervoor contact opnemen met het Klachtloket Kinderopvang. Het Klachtloket biedt ouders gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kunt een geschil ook voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. ZOEM Kinderopvang is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar zowel de ouder als ZOEM Kinderopvang zich aan moet houden.

Je kunt je klacht rechtstreeks bij de Geschillencommissie indienen:

- wanneer je niet binnen zes weken een beoordeling van je klacht hebt ontvangen;
- wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je eerst een klacht bij ZOEM Kinderopvang indient.

Ook wanneer je rechtstreeks naar de Geschillencommissie gaat, adviseren we je om eerst contact op te nemen met het Klachtloket Kinderopvang. Zij kunnen je informeren over de mogelijkheden en samen met je bekijken welke route in jouw situatie het meest passend is.

Een geschil moet binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij ZOEM Kinderopvang bij de Geschillencommissie worden ingediend.

Meer informatie:

[Klachtloket Kinderopvang](#)

[Geschillencommissie Kinderopvang](#)

5. Klachtenverslag

Bij ZOEM Kinderopvang maken we over ieder kalenderjaar een klachtenverslag. Dit verslag wordt opgesteld in de eerste vijf maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In het klachtenverslag beschrijven we:

- een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten;
- de maatregelen die zijn genomen om klachten op te lossen en in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen;
- het aantal en de aard van de klachten die door de Geschillencommissie Kinderopvang zijn behandeld.

Het klachtenverslag wordt gedeeld met de toezichthouder van de GGD. Ouders kunnen het verslag inzien via de website. Daarnaast bespreken we het verslag met de oudercommissie. Het verslag bevat geen informatie waarmee klachten herleidbaar zijn tot ouders, kinderen, medewerkers of andere personen.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, wordt er geen klachtenverslag opgesteld.