

Klachtenprocedure



Inleiding

Bij ZOEM Kinderopvang streven we naar een veilige en positieve omgeving voor u en uw kind(eren). We doen er alles aan om dagelijks een goede kwaliteit kinderopvang aan te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u ook bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij een klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

ZOEM Kinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Een klacht kan worden ingediend bij de directie. Zij zijn te bereiken per email: info@zoemkinderopvang.nl . Een formele klacht wordt altijd schriftelijk/digitaal ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

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 betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van ZOEM Kinderopvang. Wij nemen deze klacht uiterst serieus en zullen er alles aan doen om deze op korte termijn op te lossen. Wanneer u een klacht wilt indienen, dan moet deze voorzien zijn van:

- de datum van het voorval waar de klacht over gaat
- naam en adres van de klager
- eventuele naam van de medewerker die aanwezig was tijdens het voorval
- de aard van de klacht
- de lokatie
- omschrijving van de klacht

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

3. Behandeling klacht

Onze klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Zij bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en houdt hen op de hoogte van de voortgang van de klachtenbehandeling. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Als de klacht gaat over gedragingen van een van de medewerkers van ZOEM Kinderopvang, dan zal deze medewerker in de gelegenheid gesteld worden om mondeling of schriftelijk te reageren.

Onze klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

Er zal uiteindelijk een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht komen, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. U kunt uw klacht ook indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, ZOEM Kinderopvang dus ook. Wanneer u bij de geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij ons indient.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden. U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij ZOEM Kinderopvang heeft ingediend. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en ZOEM Kinderopvang zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

Bij ZOEM Kinderopvang maken wij over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag beschrijven wij de volgende onderwerpen:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten
- De maatregelen die gedaan zijn om de klachten op te lossen en te voorkomen in de toekomst
- Het aantal en de aard van de klachten die door de Geschillencommissie Kinderopvang zijn behandeld

Wij sturen het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Voor de ouders zal het klachtenverslag inzichtelijk zijn via de OuderApp. Daarnaast bespreken wij het verslag met de oudercommissie. In het verslag zullen de klachten niet te herleiden zijn naar de klagers, ouders, medewerkers of andere personen. Indien er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stellen wij geen verslag op.