

Klachtenregeling

2016



Gastouderbureau
Het Speelkwartier

Wat te doen in geval van een klacht?

In de meeste gevallen is de relatie tussen de ouder en de gastouder zeer goed en worden de zaken rondom de opvang goed op elkaar afgestemd. In een enkel geval ontstaat er een verschil van inzicht. Nadat de ouder en de gastouder geprobeerd hebben er samen uit te komen kan men zich wenden tot een bemiddelingsmedewerker van Het Speelkwartier. Het Speelkwartier biedt hiermee de zekerheid van een deskundige derde die beide partijen kent. De bemiddelingsmedewerker kan advies geven over goede afspraken te maken om het geschil op te lossen. Meestal lukt dit naar tevredenheid maar in een enkel geval zal dit leiden tot een breuk en kan de bemiddelingsmedewerker voor de ouder op zoek gaan naar een andere gastouder. Mocht een bemiddelingsmedewerker de zaak niet op een juiste manier afhandelen of in geval van andere zaken die met Het Speelkwartier te maken hebben, kunnen zowel de ouders als gastouders een beroep doen op de interne klachtenregeling van Het Speelkwartier. Deze klachtenregeling is van toepassing op zaken die te maken hebben met Het Speelkwartier of een bemiddelingsmedewerker en niet op zaken tussen de ouder en gastouder. Leidt de interne klachtenregeling niet tot een oplossing dan kan een geschil, door de ouder worden voorgelegd aan het klachtenloket en/of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De gastouder kan geen gebruik maken van het klachtenloket en/of Geschillencommissie en dient dan gebruik te maken van de reguliere rechtsgang.

Interne klachtenregeling Het Speelkwartier

Klachten zijn belangrijk voor zowel onze klanten (ouders, gastouder, bedrijven, enz.) als voor Het Speelkwartier zelf. Een klachtenregeling stelt een klant in staat om formeel een klacht in te dienen. Dit kan door de ouder en gastouder intern bij Het Speelkwartier door de klacht schriftelijk in te dienen of indien men aan de voorwaarden voldoet, direct extern door de ouder bij Het Klachtenloket en/of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Een goede interne klachtenregeling geeft een klant de zekerheid dat zij, als het er op aan komt, hun ongenoegen kenbaar kunnen maken en dat dit door Het Speelkwartier zorgvuldig afgehandeld moet worden. Naast de waarde van de regeling voor de individuele klager heeft een klachtenprocedure waarde voor de instelling: klachten zijn informatie van klanten over zwakke plekken in de organisatie.

Doel van de klachtenregeling

Het doel van een interne klachtenregeling is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van gedragingen van Het Speelkwartier waarover een klacht is ontvangen, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele klanten en groepen klanten. Daarnaast biedt een klachtenregeling het opsporen van mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van Het Speelkwartier.

Eerst klagen bij wie het betreft

Er is een verschil tussen klagen en een klacht. Een klant kan klagen over de kwaliteit van de dienstverlening, de facturatie of wat dan ook. Op dat moment staat de weg open naar een interne klachtenregeling, het Klachtenloket en/of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt wordt klagen een klacht. Het is echter raadzaam te proberen om eerst op een andere wijze de klacht te behandelen. Bij het indienen van een klacht, en wellicht een beroep op de Geschillencommissie, kan de relatie tussen een klant en Het Speelkwartier, ongeacht de uitspraak, verstoord worden. Daar is niemand mee gebaat. Klanten met een klacht worden daarom aangeraden om de klacht eerst te bespreken met degene die het betreft. Klachten over de dienstverlening dienen dan besproken te worden met een leidinggevende, klachten over bejegening door een bemiddelingsmedewerker in eerste instantie met die betreffende bemiddelingsmedewerker. Een leidinggevende kan hierbij wel een belangrijke, bemiddelende rol spelen. Desalniettemin

dient het indienen van een klacht en de rechtstreekse weg naar Het klachtenloket en/of de Geschillencommissie, conform de wet, altijd open te zijn.

Een klacht

Het Speelkwartier heeft in de klachtenregeling de volgende begripsomschrijving van een 'klacht':

' schriftelijke uiting van ongenoegen.'

Kunnen zaken niet meer naar tevredenheid worden afgehandeld door een bemiddelingsmedewerker of een leidinggevende dan kan er een klacht worden ingediend bij Het Speelkwartier. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. In het interne klachtenreglement van Het Speelkwartier zijn de termijnen vastgesteld waarbinnen de klacht behandeld moet worden. (zie bijlage voor het Reglement Interne Klachtenprocedure Het Speelkwartier)

Geschillencommissie en Het Klachtenloket

Het Speelkwartier heeft zich geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, een klachtrecht voor ouders en de oudercommissie gespecialiseerd in de kinderopvang.

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Bordewijklaan 46, Den Haag

Tel: 070-3105310

www.degeschillencommissie.nl

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Als ouders klachten hebben, kunnen ze die bespreken met een medewerker of met een locatiemanager. Komen ze er niet uit, dan kunnen de ouders een schriftelijke klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie volgens de interne klachtenprocedure van de organisatie. Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. (zie bijlage 1 Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen)

De oudercommissie kan een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Bijlage 1: Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Bijlage:

Intern klachtreglement Het Speelkwartier

Inleiding

Gastouderbureau Het Speelkwartier 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/verzorgers/gastouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de bemiddelingsmedewerker van Het Speelkwartier. Deze is te bereiken per email: info@kinderopvanghetspeelkwartier.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

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

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: www.degeschillencommissie.nl

1. Definities

Organisatie:	Gastouderbureau Het Speelkwartier
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij Het Speelkwartier
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 medewerker die begeleiding biedt aan de voorziening gastouderopvang waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau of kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder/gastouder 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 daar tegen verzet.

2. Klacht betreffende een gastouder

2.1 Klacht betreffende een gastouder:

indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en / of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.

2.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.

2.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het klachtenloket Kinderopvang .

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

3. Klacht betreffende het gastouderbureau

4. Voortraject klacht

Klacht betreffende de organisatie:

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 daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

5. Indienen klacht

5.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (*met eventueel gebruik van het klachtenformulier te vinden op onze internetpagina*). 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 en een omschrijving van de klacht.

6. Behandeling klacht

6.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

6.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

6.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

6.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

6.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

6.6 De 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 zes weken afgehandeld.

6.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

7. Externe klachtafhandeling

7.1 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.

7.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

7.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

7.4 De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Het Speelkwartier aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

7.5 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de gastouder niet de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie maar dient zich te wenden naar de reguliere rechtsgang.