

# Klachtenprocedure ONS Domeintje

Dagelijks doen wij ons uiterste best om kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar iemand geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag! Wij staan open voor vragen en suggesties van ouders en zullen te allen tijde proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen.

Mocht ontevredenheid verder gaan en komt men daarbij tot het indienen van een klacht dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om klachten in te dienen. Te weten: een interne en een externe route.

Intern houdt in dat de klacht binnen ONS Domeintje ingediend wordt en wij deze klacht samen met de ouder/verzorger proberen op te lossen. Extern betekent dat de klacht direct of na de interne regeling een externe instantie benadert. Deze klacht wordt ingediend bij de landelijke Geschillencommissie voor Kinderopvang.

Ouders worden erop gewezen dat zij ten alle tijden rechtstreeks met hun klacht naar de Geschillencommissie Kinderopvang kunnen gaan.

In dit reglement wordt beschreven hoe de interne regeling is en wordt aangegeven hoe te handelen bij een externe klacht.

## **1. Doel van de interne klachtenregeling**

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten.

We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

### **1.1. Begripsomschrijvingen**

- **Kinderopvang:** Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.
- **Kinderopvangorganisatie:** Een rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, in de leeftijd van 0 tot en met einde basisschoolleeftijd in de vorm van een kinderdagverblijf (KDV) en buitenschoolse opvang (4-12 jaar), waarvoor een vergoeding verschuldigd is.
- **Klant:** Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie voor de opvang van zijn of haar kinderen (BSO).
- **Eigenaar/Houder:** De persoon die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- **Pedagogisch Medewerk(st)er:** De persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen op de BSO.
- **Medewerker:** Ieder persoon die werkzaam is bij 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.
- **Klacht:** Is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de

kinderopvang-organisatie.

**- Gedacht kan worden aan klachten over:**

- \*Geleverde diensten van de administratie (planning, financiën etc.)
- \*De werkwijze van het kindercentrum in bv de omgang met ouder/kind
- \*Gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind
- \*Het niet nakomen van afspraken

**- Klager:** Een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of het Klachtenloket.

**- De Geschillencommissie kinderopvang:** Een externe geschillencommissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan directie.

**- Toepassingsgebied:** De klachtenregeling kan gebruikt worden door de klanten van ONS Domeintje. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

## **2. Uitgangspunten**

### **2.1. Indiening van de klacht**

Klachten en bezwaren worden positief benaderd

*Een klacht kan ingediend worden door:*

De klant, dit zijn de ouders/verzorgers

*Hoe wordt een klacht ingediend:*

Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld

De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt (zie klachtenformulieren).

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

### **2.2. Behandeling van de klacht**

*Mondelinge klachten* worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage op het rapportage formulier mondelinge klachten.

*Schriftelijke klachten* worden ingediend bij de eigenaar. Hiervoor kunt u het Klachtenformulier invullen. De klager is ten allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de eigenaar. De eigenaar zendt zo spoedig mogelijk een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de eigenaar toe te zenden.

De eigenaar zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de eigenaar kan indienen.

De eigenaar roept, indien zijzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.

Indien de eigenaar het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

Een klacht ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf het moment van indiening de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

### **2.3. Bijstand**

De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

### **2.4. Het inwinnen van inlichtingen**

De eigenaar kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkenen(n) voor zover het hun privacy betreft.

De eigenaar verplicht zich om alle informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

### **2.5. Inzagerecht**

Zowel de klager, de betrokken medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

### **2.6. Geheimhouding**

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit geldt ook voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

### **2.7. Beslissing**

De eigenaar stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel over de grondigheid van de klacht.

### **2.8. Bekendmaking klachtenregeling**

De eigenaar brengt de klachtenregeling via de internetsite onder aandacht van haar klanten. De Klachtenregeling ligt altijd ter inzage op de locatie.

### **2.8. Maatregelen**

De eigenaar deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Als het termijn van één maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

### **2.10. Periodieke rapportage**

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks in de beoordeling van het kwaliteitssysteem met de medewerkers besproken en geëvalueerd.

### **3. Interne klachtenprocedure**

#### **Stap 1.**

De klager richt zich met de mondelinge klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om het gebeuren op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening.

#### **Stap 2.**

De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de klant op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij de eigenaar via het klachtenformulier klachten/opmerkingen op de werkvloer.

#### **Stap 3.**

Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de eigenaar dan zal hiervoor een afspraak worden gemaakt.

#### **Stap 4.**

De eigenaar voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s). Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het klachtenformulier klachten/opmerkingen op de werkvloer.

#### **Stap 5.**

Na afhandeling van de klacht ondertekent de eigenaar het klachtenformulier melding klachten/opmerkingen op de werkvloer.

#### **Stap 6.**

Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearhiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd met het personeel en vervolgcacties gepland.

#### **Stap 7.**

Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de medewerker de klager om de klacht schriftelijk via het Klachtenformulier in te dienen bij de eigenaar.

#### **Stap 8.**

De eigenaar behandelt de schriftelijke klacht. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door de eigenaar schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de eigenaar op de mogelijkheid om naar de Geschillencommissie Kinderopvang te gaan.

De behandeling van de formele klacht betreft maximaal 8 weken.

#### **4. Externe klachtenprocedure**

Als de klant niet tevreden is over de beslissing van de eigenaar of de voorkeur heeft voor een onafhankelijke behandeling dan kan de klant zich richten tot de Landelijke Geschillencommissie Klachtenloket Kinderopvang

##### ***4.1 Landelijke Geschillencommissie Klachtenloket Kinderopvang***

Wij zijn aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Klachtenloket Kinderopvang en dit betekent dat het Klachtenloket voor alle klanten van onze organisatie toegankelijk is. Het Klachtenloket kent geen (financiële) drempel voor de klant en in principe is elke klacht met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening behandelbaar. Voor het indienen van een klacht is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst is gemeld via de interne klachtenregeling. Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

Voor meer informatie:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

#### **CONTACTGEGEVENS**

Postadres:  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Bezoekadres  
Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Bel: 070 310 53 10

Openingstijden:  
Maandag t/m donderdag 09:00 - 15.00 uur  
Vrijdag 10:00 - 14:00 uur