



Klachtenregeling

intern & extern ^{v2}

Inleiding

Iedere klant van Plekkey Kinderopvang (hierna: Plekkey) heeft recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Als een klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: de interne en/of de externe route. Intern houdt in dat de klant binnen Plekkey gehoor tracht te vinden. Extern betekent dat de klant een externe instantie benadert. Plekkey is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

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 Plekkey de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

Begrippen:

<i>Medewerker</i>	een persoon werkzaam bij Plekkey.
<i>Klant</i>	een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.
<i>Klacht</i>	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 kinderopvangorganisatie. Gedacht kan worden aan klachten <ul style="list-style-type: none">• geleverde diensten van het centraal kantoor (planning, financiën etc)• de werkwijze van het kindercentrum in b.v. de omgang met ouder/kind• gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind• het niet nakomen van afspraken
<i>Klager</i>	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 Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
<i>Externe commissie</i>	de externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan directie.

Uitgangspunten

Indiening van de klacht

- Klachten en bezwaren worden positief benaderd.
- Een klacht kan ingediend worden door: De klant, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden, natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.
- De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt (zie klachtenformulier).
- Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

Behandeling van de klacht

- Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende.
- Schriftelijke klachten worden ingediend bij het management, schriftelijke klachten worden conform wet zorgvuldig onderzocht;
- De klager is te allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij het management.
- Het management 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 het management toe te zenden.
- Het management zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij het management kan indienen.
- Het management roept, indien zichzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge

behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag en tijd.

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

Bijstand

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

Het verstrekken van inlichtingen

- Het management kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt, bij de kinderopvangorganisatie alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen(n).
- Het management verplicht zich om alle informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Inzagerecht

- Zowel de klager, de betrokken medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

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.

Beslissing

- Het management stelt binnen zes weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel.
- Als de termijn van zes weken wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

Maatregelen

- Het management 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 de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Periodieke rapportage

- Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door de kwaliteitsfunctionaris in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks in de beoordeling van het kwaliteitssysteem door de kwaliteitsfunctionaris ingebracht en in het directieoverleg geëvalueerd.
- De kwaliteitsfunctionaris stelt een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks uitgereikt aan de oudercommissies en het management.
- Het verslag wordt opgesteld over het voorgaande jaar met daarin onder meer een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten per locatie en van het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
- Het klachtendossier wordt geanonimiseerd en uiterlijk 1 juni in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van GGD . Wanneer er geen schriftelijke klachten zijn ingediend, hoeft er geen klachtenjaarverslag te worden gemaakt.

Interne klachtenprocedure

- De klager richt zich met de 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. 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 leidinggevende via het *rapportageformulier mondelinge klachten en opmerkingen*.
- Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de leidinggevende dient deze de klacht mondeling in bij de leidinggevende.
- De leidinggevende voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s). En neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het *rapportageformulier mondelinge klachten en opmerkingen*.
- Na afhandeling van de klacht ondertekent de leidinggevende het *rapportageformulier mondelinge klachten en opmerkingen*.

- opmerkingen* en geeft dit ter verifiëring aan het management.
- Is het management niet tevreden over de afhandeling, dan geeft deze het formulier terug aan betreffende leidinggevende. De betreffende leidinggevende neemt aanvullende maatregelen, vult deze in op het *rapportageformulier mondelinge klachten en opmerkingen* en informeert betreffende medewerker(s) en klant(en).
 - Wanneer het management tevreden is over de afhandeling dan verifieert het management het formulier en dit wordt door de kwaliteitsfunctionaris gearchiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks op het directieoverleg wordt het klachtendossier geëvalueerd en vervolgacties gepland.
 - Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de leidinggevende de klant om de klacht schriftelijk via het *klachtenformulier* in te dienen bij het management.
 - Het management behandelt de schriftelijke klacht. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door het management schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Het management voorziet de klager van een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel aangaande de ingediende klacht. Het management stelt op schrift, naast het oordeel tevens een concreet termijn vast waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst het management op de mogelijkheid naar de Geschillencommissie Kinderopvang te gaan.
-
- De behandeling van de formele klacht betreft maximaal zes weken.

Oudercommissie

De belangrijkste verantwoordelijkheid van de oudercommissie is om de kwaliteit van de opvang te bewaken en te bevorderen door gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de directie van Plekkey. Wanneer een klacht naar de mening van de klant niet afdoende wordt opgelost door het management van Plekkey, kan de oudercommissie benaderd worden om te bemiddelen tussen de klant en het management van Plekkey.

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

Externe procedure

Als de klant niet tevreden is over de beslissing van het management, de klacht zich vaker voordoet of liever rechtstreeks de klacht via de externe procedure wil laten behandelen, kan de klant kiezen om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

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:

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

In uitzondering op het 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 Plekkey Kinderopvang. Dit kan 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 gedaan.

De geschillencommissie 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 niet bindend. De aangesloten organisaties 'beloven' uitspraken van de commissie na te komen. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maandag 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 oudercommissies als Plekkey. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert

geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Bijlage 1: Geschillenartikel Kinderopvang

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.