



De Bosuultjes

adres locatie:
Anemoonstraat 25
2565 DD Den Haag
0614185650
info@debosuultjes.nl

postadres:
Ridderspoorweg 262
2565 AT Den Haag

Klachtenregeling kinderopvang De Bosuultjes (maart 2018)

Voorwoord

Als gebruiker van onze kinderopvang bent u reeds bekend met onze dienstverlening. Ondanks het zo goed mogelijk vervullen van de dienstverlening kunnen ook wel eens zaken niet naar wens verlopen. Wij hebben daarom onze dienstverlening aangevuld met een klachtenprocedure.

De route

Onze medewerkers doen hun best om uw kind zo goed mogelijk te verzorgen op sociaal, emotioneel en lichamelijk gebied. Daarbij houden zij zo veel als mogelijk rekening met uw wensen. Toch kan het voorkomen dat er meningsverschillen bestaan over de toegepaste werkwijze. U kunt dit altijd met de medewerkers bespreken. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost. Komt u er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot de houder van de kinderopvang Linda Veerhuis. Dit kan zowel op verzoek van de ouders/verzorgers als op verzoek van de medewerkers. In dit reglement wordt de (interne) procedure beschreven voor het afhandelen van klachten. Voor de externe behandeling van klachten is kinderopvang De Bosuultjes (verplicht) aangesloten bij De Geschillencommissie. Indien De Bosuultjes de klacht niet binnen zes weken afhandelt of de klacht niet naar behoren afhandelt, kunnen de ouders/verzorgers hun klacht aan deze externe geschillencommissie voorleggen. Ook hebben ouders/verzorgers in een aantal gevallen het recht om hun klacht direct aan De Geschillencommissie voor te leggen.

In artikel 7 van dit reglement leest u meer over De Geschillencommissie.

Door wie kan een klacht worden ingediend?

Klachten kunnen worden ingediend door ouders, pleegouders en andere wettelijke vertegenwoordigers van kinderen die gebruik maken van De Bosuultjes. Kinderen kunnen dus zelf geen klacht indienen, maar wel de ouders namens hun kind.

Waarover kan worden geklaagd?

U kunt een klacht indienen wanneer u vindt dat u niet juist bent behandeld door de medewerkers van de kinderopvang. U kunt ook een klacht indienen, wanneer u vindt dat er onjuiste beslissingen met betrekking tot de opvang van uw kind zijn genomen.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht indienen volgens de bijgevoegde procedure. In de klachtenprocedure kunt u zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door iemand die u goed kent of vertrouwt. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Intrekken van de klacht

U kunt de klacht altijd intrekken.



De Bosuultjes

adres locatie:
Anemoonstraat 25
2565 DD Den Haag
0614185650
info@debosuultjes.nl

postadres:
Ridderspoorweg 262
2565 AT Den Haag

Reglement interne klachtenprocedure

Artikel 1 - Indienen van een klacht

1.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- a. de ouder;
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- c. zijn/haar nabestaanden;
- d. natuurlijke personen die door de ouder of zijn wettelijk vertegenwoordiger zijn gemachtigd.

1.2. Intrekken van een klacht

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

1.3. Bevoegdheid tot onderzoek na intrekking van een klacht

Bij intrekking van de klacht door de klager is de houder van De Bosuultjes bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

1.4 Het indienen van een klacht

De klager is gerechtigd de klacht in te dienen bij zowel de peuterleidsters als de houder van De Bosuultjes. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.

1.4.1 Bij de pedagogisch medewerkers in te dienen klachten betreffen:

- * de kinderen.
- * huisregels en activiteitenprogramma.
- * accommodatie en spelmaterialen.
- * hygiëne en voeding.

1.4.2 Bij de houder van de kinderopvang in te dienen klachten betreffen:

- * procedures binnen een groep;
- * het functioneren van op de kinderopvang werkzame personen (waaronder vrijwilligers en stagiaires);
- * aanname-en plaatsingsbeleid aangaande de kinderopvang;
- * openingstijden;
- * algemeen beleid aangaande de betreffende de kinderopvang;
- * financiële zaken;
- * alle klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door de pedagogisch medewerker.

Artikel 2 - Behandeling van de klacht

2.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met de houder van de kinderopvang. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij de houder van de kinderopvang. Bovengenoemde medewerker maakt klager op dit recht attent.

2.2. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling daarvan een korte schriftelijk rapportage ten behoeve van de organisatie. In de rapportage wordt in ieder geval het volgende vermeld: naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager; waar de klacht betrekking op heeft, een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft en de datum van indiening van de klacht.

2.3 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is maximaal twee weken. Indien de klacht vervolgens wordt ingediend bij de houder van de kinderopvang, geldt hiervoor eveneens termijn van maximaal twee weken.



De Bosuultjes

adres locatie:
Anemoonstraat 25
2565 DD Den Haag
0614185650

info@debosuiltjes.nl

postadres:
Ridderspoorweg 262
2565 AT Den Haag

2.4 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij de houder van de kinderopvang is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de houder de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten.

2.5 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij de houder van de kinderopvang is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien een van partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 3 – Bijstand

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

Artikel 4 - Inwinnen van informatie

4.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie wordt geklaagd, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen, voor zover het hun privacy betreft.

4.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de houder van de kinderopvang. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

4.3. De houder van de kinderopvang is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.

Artikel 5 – Inzagerecht

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

Artikel 6 - Beslissing van de kinderopvang

De kinderopvang stelt de klager binnen twee weken na indiening van de klacht, maar maximaal vier weken in geval van het achtereenvolgens indienen van de klacht bij de leidster en de houder mondeling en/of schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De kinderopvang deelt de klager voorts mee of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht. Bij afwijking van de genoemde termijn doet de kinderopvang daarvan, met vermelding van de reden, mededeling aan de klager. Zij vermeldt daarbij de termijn waarbinnen de kinderopvang haar standpunt aan de klager bekend zal maken. Indien de klacht niet onmiddellijk of op korte termijn kan worden opgelost, wordt door degene die de klacht heeft behandeld na drie maanden nagegaan of de klacht inmiddels is verholpen en of de klager tevreden is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 7 – Externe klachtenprocedure

7.1. Kinderopvang De Bosuultjes is verplicht aangesloten bij de (landelijke) Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). De ouders/verzorgers kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie:



De Bosuultjes

adres locatie:
Anemoonstraat 25
2565 DD Den Haag
0614185650
info@debosuiltjes.nl

postadres:
Ridderspoorweg 262
2565 AT Den Haag

- * de kinderopvang niet binnen zes weken op de klacht heeft gereageerd;
- * de ouders/verzorgers en de kinderopvang het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

7.2 In uitzondering op het in artikel 7.1 bepaalde mogen de ouders/verzorgers meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie als in redelijkheid van hen niet kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvang. Dit kan zijn bijv. bij klachten over intimidatie of wanneer de ouders/verzorgers 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. Wij zijn in dit verband verplicht u te wijzen op het geschilartikel van de Geschillencommissie, welk artikel luidt als volgt:

“Geschilartikel 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 aanhangig te 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 de 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. “.

Artikel 8 - Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis is gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 - Bekendmaking klachtenregeling

De kinderopvang brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

Artikel 10 - Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de houder van kinderopvang De Bosuultjes, Linda Veerhuis

Artikel 11 – Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2018.