



Reglement Klachtenprocedure

Voor ouders en Oudercommissie Kinderdagverblijf Eigenwijs

Doel : Zorg dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten

Datum : 01/01/2017

Beheerder : Directie Kinderdagverblijf Eigenwijs

Inhoudsopgave voorwoord

artikel 01 begrippenlijst

artikel 02 Indienen van een interne klacht door ouders

artikel 03 Behandeling van de interne Klacht

artikel 04 Klachtencoördinator

artikel 05 bijstand

artikel 06 Het inwinnen van inlichtingen

artikel 07 Inzagerecht

artikel 08 Beslissing Eigenwijs

artikel 09 Indienen van een interne klacht door de oudercommissie

artikel 10 behandeling van de interne klacht

artikel 11 Rol van de oudercommissie bij de interne klachtenprocedure

artikel 12 Geheimhouding

artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

artikel 14 Vaststelling en wijziging reglement

artikel 15 Inwerkingtreding

Voorwoord

Hoe goed alle medewerkers van kinderdagverblijf Eigenwijs ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent. Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker van Kinderdagverblijf Eigenwijs of over een bepaalde gang van zaken, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Dikwijls is er sprake van een misverstand en kan de betreffende medewerker en/of de direct leidinggevende, u naar tevredenheid uitleg geven, een gesprek biedt dan meestal al voldoende uitkomst. Indien dit niet of onvoldoende tot een oplossing leidt, kunt u zich richten tot de directie van ons kinderdagverblijf door een klacht officieel te melden. Voor beleidsmatige of financiële klachten kunt u zich rechtstreeks tot de directie wenden. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht die u graag extern wilt neerleggen, dan kunt u zich natuurlijk direct tot de geschillencommissie wenden om met deze organisatie het probleem op te lossen (zie onderstaande procedure). De noodzakelijkheid van de klacht of probleem bepaalt deze route.

Indien u de klacht bij de externe klachtencommissie, de geschillencommissie wilt indienen, dat kunt u hen telefonisch bereiken op telnr: 070-3105310. Voor meer informatie kunt u kijken op: www.degeschillencommissie.nl

Artikel 1 Begripsomschrijving

1.1 Kinderdagverblijf Eigenwijs Hierna te noemen: Eigenwijs: bij een onafhankelijke commissie (de geschillencommissie) aangesloten rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 jaar t/m 4 jaar (tot start basisschoolleeftijd) in de vorm van: dagopvang (KDV)

1.2 Directie: De persoon die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang door Eigenwijs

1.3 Oudercommissie van Eigenwijs: Hierna te noemen: de oudercommissie. Eigenwijs beschikt over een oudercommissie. Een oudercommissie komt enkele keren per jaar bij elkaar om te praten over de opvang van hun kinderen.

1.4 Medewerker: Iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan Eigenwijs, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Eigenwijs. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk Eigenwijs als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

1.5 klachtencoördinator: De klachtencoördinator is de persoon die voor het hele bedrijf de klachtenintake/administratie en – afhandeling coördineert.

1.6 De geschillencommissie: Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen

1.7 Klant: Een natuurlijke persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Eigenwijs, hierna te noemen: ouder;

1.8 Klager: Een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Eigenwijs, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Eigenwijs.

1.9 Klacht: Schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van Eigenwijs of een medewerker van Eigenwijs. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, van Eigenwijs in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de kinderopvang betreffen.

Artikel 2 Indienen van een interne klacht door ouders

2.1 Bij de Directie van Eigenwijs kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- het functioneren van de pedagogisch medewerker en/of kinderen
- de huisregels en tijden
- accommodatie en spelmateriaal
- hygiëne en voeding
- procedures binnen de Eigenwijs
- het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden)
- aanname en plaatsingsbeleid
- financiële zaken
- algemeen beleid.

U kunt uw klachten mondeling, schriftelijk of per e-mail kenbaar maken

2.2 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: de klant, dat wil zeggen ouders / verzorgers en kinderen vanaf 0 jaar; zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers; zijn of haar nabestaanden; natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

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

Artikel 3 Behandeling van de interne Klacht

3.1 De Directie van Eigenwijs zal u binnen vier weken een schriftelijke en gemotiveerde reactie geven. Het reglement Klachtenprocedure kunt u, indien u daar prijs op stelt, opvragen bij de Directie van Kinderdagverblijf Eigenwijs.

3.2 De directie van Eigenwijs maakt van de klacht en de afhandeling hiervan, een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie en het jaarlijkse klachtenverslag. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de beklaagde medewerker door de directie in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklaagde in de gelegenheid worden 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 één der partijen hierom verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklaagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

3.3 Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot de:

De geschillencommissie:, postbus 90600, 2509 LP Den Haag Telefoonnummer: 070-3105310. Meer informatie kunt u vinden op: www.degeschillencommissie.nl

kinderdagverblijf Eigenwijs is hierbij aangesloten. Als u uw klacht hier kenbaar maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld.

Artikel 4 Klachtencoördinator

Sanne de Jong is de klachtencoördinator die voor kinderdagverblijf Eigenwijs de klachtenintake/administratie en – afhandeling coördineert.

artikel 5 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 6 Het inwinnen van inlichtingen

6.1 De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig, voor zover het hun privacy betreft.

6.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door Eigenwijs. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

6.3 De directie van Eigenwijs is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

Artikel 7 Inzagerecht

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Artikel 8 Beslissing Eigenwijs

De directie stelt klager binnen vier weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De directie deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen er genomen worden naar aanleiding van de klacht.

Artikel 9 Indienen van een interne klacht door de Oudercommissie

Naast bovengenoemde interne klachtenregeling voor ouders, heeft Het Eigenwijs ook een interne klachtenregeling in geval klachten over de wijze waarop Eigenwijs omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de oudercommissie. Deze interne procedure wordt voorafgaand aan een melding bij de geschillencommissie doorlopen.

Artikel 10 Behandeling van de interne klacht

10.1 De voorzitter van de oudercommissie informeert de directie inzake de klacht en maakt een afspraak ter bespreking van de klacht. De directie ontvangt ter voorbereiding op dit gesprek op schrift de klacht en kan zich desgewenst extra laten informeren.

Directie en voorzitter van de oudercommissie bespreken de klacht, onderzoeken oplossingen en maken vervolgfafspraken. Van dit overleg wordt een (beknopt) gespreksverslag gemaakt. De gemaakte vervolgfafspraken worden door de voorzitter van de oudercommissie besproken met de overige leden, de directie informeert de eventuele betrokkenen. De vervolgfafspraken worden uitgevoerd, het afschrift van de klacht en het gespreksverslag worden gearhiveerd in het centraal archief van kinderdagverblijf Eigenwijs. Kan de oudercommissie zich niet vinden in de gemaakte vervolgfafspraken of is zij van mening dat deze niet naar behoren worden uitgevoerd, dan kan zij haar klacht voorleggen aan de geschillencommissie en volgt de externe klachtenprocedure.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot de:

De geschillencommissie , Postbus 90600, 2509 LP Den Haag telefonisch te bereiken via 070-3105310 meer informatie www.degeschillencommissie.nl

10.2 De directie van Eigenwijs maakt van de klacht en de afhandeling hiervan, een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie en het jaarlijkse klachtenverslag.

Artikel 11 Rol van de Oudercommissie bij de interne klachtenprocedure voor ouders

Het kan voorkomen dat een ouder zich rechtstreeks wendt tot de oudercommissie met een ontevredenheid. Bij de oudercommissie ligt de taak deze ontevredenheid door te geven aan de directie van Eigenwijs. Waarna de directie de oudercommissie een beknopte versie geeft van het gelopen proces van de klachtenprocedure. Ontevredenheden die bij de oudercommissie binnen komen zijn een signaal. Het is aan de oudercommissie om bij herhaaldelijke of verontrustende signalen van ontevredenheid bij ouders, deze signalen anoniem maar wel gebundeld op de agenda te zetten voor de eerst volgende oudercommissievergadering. Ontevredenheden is een standaard onderwerp op de eerste oudercommissievergadering in het jaar, dan zal het jaarverslag van het afgelopen jaar doorgenomen worden.

Artikel 12 Geheimhouding

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

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

Eigenwijs brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 14 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van kinderdagverblijf Eigenwijs. De directie heeft hiervoor instemming verkregen van de oudercommissie. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 01 januari 2017

Datum:

Naam Directeur

Naam Voorzitter Oudercommissie

Handtekening

Handtekening