

## **KLACHTENREGELING**

Kinderopvang LIEF

## **DATUM:**

Januari 2021

## **INHOUDSOPGAVE**

Inleiding

Klachtenreglement Kinderopvang LIEF



## INLEIDING

Regels, afspraken en procedures kunnen helaas niet voorkomen dat ouders soms een klacht hebben. Dagelijks doen wij ons uiterste best om kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er toch iets voorvallen waar ouders geen goed gevoel bij hebben dan horen wij dit graag. Klachten zijn altijd bespreekbaar, zullen professioneel behandeld worden en indien mogelijk verholpen. Mocht ontevredenheid verder gaan en komt een ouder daarbij tot het indienen van een klacht dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om een klacht in te dienen.

## DE INTERNE ROUTE

Intern houdt in dat een klacht bij Kinderopvang LIEF wordt ingediend en wij deze klacht samen met de ouder bespreken en proberen op te lossen.

## DE EXTERNE ROUTE

Extern betekent dat de ouder met de klacht direct of na de interne regeling een externe instantie benadert. Deze klacht kan ingediend worden bij een externe instantie.



## **KLACHTENREGLEMENT KINDEROPVANG LIEF**

### **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 voortdurend te werken aan kwaliteitsverbetering voor Kinderopvang LIEF.

### **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 4 tot en met einde basisschoolleeftijd in de vorm van een buitenschoolse opvang, 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.

#### **EIGENAAR/HOUDER:**

De persoon die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

#### **PEDAGOGISCH MEDEWERK(STER):**

De persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.

#### **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 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 kinderdagverblijf bijvoorbeeld de omgang met ouder/kind.
- Gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van je 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 externe klachtencommissie.

#### **EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE:**

De externe commissie 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 Kinderopvang LIEF. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

## **UITGANGSPUNTEN**

### **INDIENING VAN DE KLACHT**

Klachten en bezwaren worden positief benaderd.

Een klacht kan ingediend worden door:

- De klant, dit zijn de ouders/verzorgers.
- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger.
- Zijn/haar nabestaanden.
- Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

### **HOE WORDT EEN KLACHT INGEDIEND:**

- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld
- Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

### **BEHANDELING VAN DE KLACHT**

Klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende. 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.

### **BIJSTAND**

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

### **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 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.

### **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.

### **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.

## **BESLISSING**

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

## **BEKENDMAKING KLACHTENREGELING**

De eigenaar brengt de klachtenregeling door middel van de website onder de aandacht van haar klanten. Ook zit de Klachtenregeling in de in kijkmapp van de ouders ter inzage bij Kinderopvang LIEF.

## **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.

## **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. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het kalenderjaar en wordt in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de GGD.

## **INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

### STAP 1:

De klager richt zich met een 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 brengt de eigenaar op de hoogte van de klachten.

### 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:

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

### STAP 5:

Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de eigenaar de klant er op aan naar de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK)/landelijke geschillencommissie kinderopvang te gaan. De behandeling van de formele klacht betreft maximaal 6 weken.

## **EXTERNE KLACHTENPROCEDURE**

Indien de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is van een der beide partijen kan gekozen worden voor een externe klachtenprocedure. De klacht kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie. Gebruikers hebben de mogelijkheid en het recht om zich rechtstreeks tot de geschillencommissie te wenden.

Ouders kunnen ook een geschil indienen bij de geschillencommissie als;

- De eigenaar van Kinderopvang LIEF niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de eigenaar van Kinderopvang LIEF het niet binnen zes weken eens zijn geworden voerde afhandeling van de klacht.
- De oudercommissie kan een klacht indienen over het adviesrecht bij de geschillencommissie.

### **BEREIKBAARHEID EIGENAAR**

Fleur Dekker is bereikbaar via:  
Kinderopvang LIEF  
Ganker 5  
1688 CR Nibbixwoud  
Tel: 0229 – 79 30 30  
info@liefkinderopvang.nl

### **BEREIKBAARHEID OUDERCOMMISSIE**

Gegevens van de oudercommissie van Kinderopvang LIEF zijn in te zien op de locatie.

### **BEREIKBAARHEID GESCHILLENCOMMISSIE**

www.degeschillencommissie.nl  
Postbus 90600  
2509 LP De Haag  
Tel: 070-3105310

