



Reglement klachtenprocedure

Versie 1.0

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Definities	4
2. Voortraject klacht.....	4
3. Indienen klacht.....	4
4. Behandeling klacht.....	5
5. Externe klachtafhandeling	5
Bijlage 1 Klachtenregistratieformulier	6
Bijlage 2 Klachtenverslag.....	7
Bijlage 3 Geschillencommissie.....	8

Inleiding

NextGen kinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Deze regeling is te vinden op de website en de interne software.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager. Zij is te bereiken per email: locatie@kidstalent.nl (bijvoorbeeld oirshot@kidstalent.nl). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks bij de Geschillencommissie in te dienen. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: www.degeschillencommissie.nl.

1. Definities

Organisatie:	NextGen kinderopvang
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij NextGen kinderopvang
Klachtenfunctionaris:	Zie: locatiemanager
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst. Degene waar klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur.
Ouder:	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.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Kinderopvang:	
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, zie bijlage. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep en een omschrijving van de klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 De locatiemanager bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij NextGen kinderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Bijlage 1 Klachtenregistratieformulier

Naam ouder/verzorger: _____

Adres: _____

Naam kind(eren): _____ jaar j / m

_____ jaar j / m

_____ jaar j / m

Locatie en groep: _____

Locatiemanager: _____

Dagtekening: _____

Datum voorval: _____

Is er een gesprek geweest? 0 ja, met: _____

0 nee

Omschrijving van de klacht:

Wie was er bij betrokken?

Is het nodig om iets te veranderen? Zo ja, wat en binnen welke termijn?

Datum in administratie: _____

Behandeld op __ - __ -20__ door _____

Terugkoppeling ouders: onvoldoende / voldoende / goed

Ouders tevreden? 0 ja

0 nee

Handtekening locatiemanager: _____

Bijlage 2 Klachtenverslag

Indien er klachten zijn ingediend bij de locatie of de Geschillencommissie, wordt er jaarlijks een klachtenverslag geschreven. De volgende onderdelen moeten beschreven worden:

1. Beschrijving van de interne regeling;
2. Beschrijving van de externe regeling van de Geschillencommissie;
3. Wijze waarop het onder de aandacht is gebracht;
4. De samenstelling van de Geschillencommissie;
5. In welke mate de Geschillencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen uitvoeren;
6. Beschrijving van het aantal, de aard en het oordeel van de schriftelijke klachten per locatie;
7. De maatregelen die genomen zijn aan de hand van de schriftelijke klachten per locatie;
8. Beschrijving van het aantal, de aard en het oordeel van de geschillen die zijn behandeld door de Geschillencommissie;
9. De aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen, aan de hand van het oordeel van de Geschillencommissie.

Bijlage 3 Geschillencommissie

Conform het beleid van de Geschillencommissie voegen we deze bijlage toe aan dit reglement.

Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

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 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.