

Interne klachtenprocedure

Artikel 1 : Begripsomschrijving

1. Organisatie of kinderopvangorganisatie: een aangesloten rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van gastouderbureau (GOB).
2. Leidinggevende/management: de persoon/personen die leiding geeft/geven aan de organisatie: hoofd, coördinator of directeur.
3. Gastouder: persoon die via bemiddeling van het gastouderbureau of via een arbeidsrelatie met een gastouderbureau opvang in gezinsverband biedt aan ten hoogste 4 kinderen tegelijk.
4. Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op een andere wijze verbonden aan de betreffende kinderopvangorganisatie, diensten verleend onder verantwoordelijkheid van genoemde organisatie.
Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
5. Geledingen: de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen een organisatie: directeur, medewerker en gastoud
6. Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, hierna te noemen SKK, is een landelijke onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.
7. Klant:
 - een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau;
 - bij gastouderbureaus worden zowel vraagouder als gastouder beschouwd als klant, uitgezonderd gastouders waarmee het GOB een arbeidsrelatie heeft.
8. Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van het GOB, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan het GOB.
9. Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van het GOB, of een medewerker van de het GOB. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van het GOB
10. Klachtencoördinator: een persoon, die door een dienstverband verbonden is aan het GOB, welke als taak heeft een correcte en tijdige behandeling van de klacht te begeleiden.
Tevens is deze persoon verantwoordelijk voor archivering van afgehandelde klachten.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan :
 - de klant, d.w.z. ouders of verzorgers en kinderen vanaf 6 jaar.
 - zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger.
 - zijn of haar nabestaanden.
 - natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
2. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in trekken.

3. Bij intrekking van de klacht door de klager is de hoogst leidinggevende bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
4. De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van de organisatie en/of bij de externe klachtencommissie, de SKK. Aanbevelingen voor de meest geschikte geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.
 - a. bij de gastouder in te dienen klachten betreffen:
 - het functioneren van de gastouder en/of kinderen
 - de huisregels en tijden.
 - accommodatie en spelmaterialen.
 - hygiëne en voeding.
 - b. Bij het management in te dienen klachten betreffen:
 - procedures.
 - financiële zaken.
 - het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevenden)
 - algemeen beleid.
5. Wanneer de klager het wenst kan de klachten coördinator de klager adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen de organisatie. De medewerker meldt de klacht altijd bij de klachtencoördinator. Indien de reactie niet bevredigend is kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding.
Bovengenoemde medewerker maakt de klager hierop attent.
2. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.
3. De termijn voor het geven van een reactie op de klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken.
De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee 3x2 weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De twee weken tijd die de organisatie heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 6 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager.
De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.
4. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in 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 één van de 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.

6. De klachtencoördinator begeleidt een correcte en tijdige behandeling van de klacht.
7. De klager kan te allen tijde zij of haar klacht voorleggen aan de SKK. De organisatie attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de SKK in te dienen, en stelt hem of haar een klachtenformulier en reglement ter beschikking. De organisatie attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

Artikel 4 Bijstand

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

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

1. De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.
2. Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
3. De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is (zijn).

Artikel 6 Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in 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.

Artikel 7 Beslissing organisatie

De organisatie stelt klager binnen 2 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 organisatie deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

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 zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

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

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de organisatie. Het bestuur heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige cliëntenvertegenwoordiging. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de cliëntenvertegenwoordiging. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijn van 3x2 weken en het maximum aantal van 3 geledingen voor de klachtbehandeling.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op uiterlijk 1 mei 2007.