



Klachtenregeling

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag van u! Wij staan open voor vragen en suggesties van u als ouder en zullen te allen tijde proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen. Mocht het niet tot uw tevredenheid zijn opgelost en wilt u een klacht indienen dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven u middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen. Te weten een interne en een externe route.

Intern houdt in dat u uw klacht binnen Little Family indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen. Extern betekent dat u met uw klacht direct of na de interne regeling een externe instantie benadert. U kunt deze klacht indienen bij de Geschillencommissie

Wij willen u erop wijzen dat u ten alle tijden rechtstreeks met uw klacht naar de Geschillencommissie kunt gaan. In dit reglement beschrijven we de interne regeling en geven wij aan hoe te handelen bij een externe klacht.

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 systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

1.1.

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 0 tot en met einde basisschoolleeftijd in de vorm van een kinderdagverblijf (KDV) en buitenschoolse opvang (4-12 jaar), 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. (KDV, PSZ en BSO).

Eigenaar/Houder: De persoon die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie. **Pedagogisch Medewerk(st)er:** De persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen op het KDV en BSO.

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 kinderopvangorganisatie. Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Voor bindende geschillenafhandeling. **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.

Toepassingsgebied: De klachtenregeling kan gebruikt worden door de klanten van Little Family, de interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

2. Uitgangspunten

2.1. Indiening van de klacht

Klachten en bezwaren worden positief benaderd. Een klacht kan ingediend worden door:

De klant, dit zijn de ouders/verzorgers

Hoe wordt een klacht ingediend: Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld

De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt (zie klachtenformulier). Een klacht wordt schriftelijk ingediend.



2.1. Behandeling van de klacht.

Schriftelijke klachten worden ingediend bij de eigenaar. Hiervoor kunt u het klachtenformulier invullen of een email sturen. Het klachtenformulier is op te vragen op kantoor.

De klager is ten alle 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.

2.2. Bijstand

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

2.3. 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 heeft op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

2.4. 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.



2.5. 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.

2.6. Beslissing

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

2.7. Bekendmaking klachtenregeling

De eigenaar brengt de klachtenregeling via de internetsite onder aandacht van haar klanten. De Klachtenregeling ligt altijd ter inzage op het kinderdagverblijf.

2.8. 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.

2.9. 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 voor 1 juni in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de GGD.

3. Interne klachtenprocedure

Stap 1.

De klager richt zich met de mondelinge 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 rapporteert de klacht bij de eigenaar via het rapportageformulier mondelinge 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.

De eigenaar voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s). Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het rapportageformulier mondelinge klachten.

Stap 5.

Na afhandeling van de klacht ondertekent de eigenaar het rapportageformulier mondelinge klachten en opmerkingen.

Stap 6.

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

Stap 7.

Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de medewerker de klager om de klacht schriftelijk via het Klachtenformulier in te dienen bij de eigenaar.

Stap 8.

De eigenaar behandelt de schriftelijke klacht. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door de eigenaar schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de eigenaar op de mogelijkheid naar het Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen of de Geschillencommissie te gaan.

De behandeling van de formele klacht betreft maximaal 8 weken.

4. Externe klachtenprocedure

Als de klant niet tevreden is over de beslissing van de eigenaar of de voorkeur heeft voor een onafhankelijke behandeling dan kan de klant zich richten tot het Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen of de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Little Family, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.



4.1. De Geschillencommissie

Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie en dit betekent dat de Geschillencommissie voor alle klanten van ons kinderdagverblijf toegankelijk is. Voor het indienen van een klacht is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst is gemeld via de interne klachtenregeling. Een uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.