



**Klachten
KDV Polderpret**

Inhoudsopgave

Klachten	3
Klachtenprocedure	4
Artikel 1 Begripsomschrijving	4
Artikel 2 Indienen van een klacht	5
Artikel 3 Behandeling van de klacht	5
Artikel 4 Bijstand	6
Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen	6
Artikel 6 Inzagerecht	6
Artikel 7 Beslissing organisatie	6
Artikel 8 Geheimhouding.....	6
Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling.....	6
Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement.....	7
Artikel 11 Inwerkingtreding.....	7
Klachtenformulier	8

Klachten

Kinderdagverblijf Polderpret werkt volgens de wet klachtrecht cliënten zorgsector. Dit houdt dat het dagverblijf aangesloten is bij het ZcKK, de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang. Zij zijn een onafhankelijke en deskundige commissie, die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven. Het dagverblijf heeft een interne klachtenreglement opgesteld, welke door iedereen altijd is op te vragen. In dit klachtenreglement staat precies het te volgen traject bij een klacht beschreven. Het doel van het dagverblijf en de klachtencommissie is in eerste instantie de klacht intern op te lossen. Dit is echter niet verplicht. Wanneer ouders zich in deze procedure niet kunnen vinden of vinden dat hun klacht niet voldoende is afgehandeld kunnen ze naar de klachtencommissie gaan. Het dagverblijf is in het bezit van klachtenformulieren zodat ouders schriftelijk hun klacht bij de ZcKK aan kunnen melden. Alle ouders worden over de klachtenprocedure op de hoogte gesteld middels een folder van het ZcKK. Daarin staat in het kort de te volgen procedure beschreven. Op deze manier hopen wij dat er een duidelijke en laagdrempelige procedure is ontstaan. Ieder jaar zal de klachten commissie een jaarlijks verslag maken en deze terugkoppelen naar de inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Met de aansluiting bij het ZcKK heeft het dagverblijf voldaan aan de wettelijke verplichting om een externe klachtencommissie te benoemen.

Klachtenprocedure

Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang ZCKK

Interne Klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 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 kinderdagverblijf (KDV), peuterspeelzaal (PSZ), buitenschoolse opvang (BSO) of gastouderbureau (GOB).
- 1.2 Leidinggevende management: de persoon / personen die leiding geeft / geven aan de organisatie: (adjunct)hoofd, coördinator, of directeur.
- 1.3 (Groeps)leidster (v/m): persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.
- 1.4 Medewerker: iedere, persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan betreffende kinderopvangorganisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van genoemde organisatie. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwt, niet de individuele medewerker.
- 1.5 Geledingen: de lagen binnen de- organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden twee geledingen onderkent binnen de organisatie, van hoog naar laag: management/ directie en groepsleiding.
- 1.6 De Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang, hierna te noemen ZCKK, is een provinciale klachtencommissie voor kinderopvang in Zuid-Holland. Zij werkt voor aangesloten organisaties voor KDV, PSZ, BSO en GOB. Voor GOB's werkt de ZCKK voor zover het de werkzaamheden van het GOB betreft, inclusief de uitvoering van de opvang bij gastouders waarmee het GOB een arbeidsrelatie heeft. De ZCKK kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.
- 1.7 Klant: - een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie;
- een zakelijk persoon (bedrijf of organisatie) die in het kader van bedrijfsgerichte kinderopvang gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie;
een tot één van de hierboven genoemde categorieën klanten behorende persoon die een klacht heeft over een van bij ZCKK aangesloten kinderopvangorganisaties kan van de diensten van de ZCKK gebruik maken.
- 1.8 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.
- 1.9 Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de kinderopvangorganisatie, of een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde organisatie 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.
- 1.10 secretaris: de ambtelijk secretaris van de ZCKK.
- 1.11 ZOK: ondersteunende organisatie voor kinderopvangorganisaties die namens aangesloten organisaties de ZCKK opricht en in stand houdt.

Artikel 2 Indienen van een klacht

- 2.1 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.
- 2.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 2.3 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. Bij kinderdagverblijf Polderpret is dit H Brouwer (directeur)
- 2.4 De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleiding van de organisatie en / of bij de externe klachtencommissie, de ZCKK. Aanbevelingen voor de geschiktste geleiding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.
- 2.4a Bij de groepsleidster in te dienen klachten betreffen:
- het functioneren van de leidster en / of kinderen;
 - de huisregels en tijden;
 - accommodatie en spelmaterialen;
 - hygiëne en voeding.
- 2.4b Bij het management (H Brouwer) in te dienen klachten betreffen:
- procedures binnen een groep;
 - financiële zaken;
 - het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevend);
 - aanname- en plaatsingsbeleid;
 - algemeen beleid.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 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 geleiding binnen de organisatie. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleiding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.
- 3.2 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.
- 3.3 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleiding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle twee geleidingen bedraagt daarmee 2 x 2 weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleiding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De twee weken tijd die de organisatie heeft per geleiding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 4 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.
- 3.4 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleiding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleiding in de gelegenheid gesteld mondeling en / of schriftelijk haar / zijn standpunt toe te lichten.

- 3.5 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 de 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.
- 3.6 De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang. De organisatie attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de ZCKK in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier 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

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 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 (zijn) is.

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 vertrouwelijk 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 de directie van de organisatie. De directie 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 1 november 2002

Klachtenformulier
Zuidhollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang ZCKK

K l a c h t f o r m u l i e r
voor de Interne Klachtenprocedure

In te vullen door de medewerker die de klacht in ontvangst heeft genomen.

Gegevens klager:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoon thuis:

Indien mogelijk telefoon werk:

Of:

Bedrijf / organisatie:

Adres:

Postcode en plaats:

Telefoon:

Naam en functie contactpersoon:

Gegevens groep die de klacht betreft:

Naam:

(Post)adres:

Postcode en plaats:

Telefoon:

Gegevens medewerker die de klacht in ontvangst heeft genomen:

Naam:

Functie:

Datum waarop de klacht is

ontvangen:

Mondeling / schriftelijk'

** doorhalen wat niet van toepassing is*

Gegevens klacht: een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht wordt ingediend, en de reden waarom de klacht is ingediend. *(Op aparte bijlage toevoegen)*

Welke stappen zijn reeds ondernomen om tot een oplossing te komen? *(Op aparte bijlage toevoegen)*

Plaats: Datum:

Handtekening: