

# Klachtenprocedure

## Inhoud

1. *Klachtenregeling* *Pagina 2*  
Hierin zijn de procedurele afspraken van De Oase over de omgang met klachten vastgelegd.
2. *Stroomschema centrale klachtenafhandeling* *Pagina 6*  
Hierin is te zien hoe een centrale klacht bij De Oase wordt afgehandeld.
3. *Stroomschema decentrale klachtenafhandeling* *Pagina 7*  
Hierin is te zien hoe een decentrale klacht binnen De Oase wordt afgehandeld.
4. *Registratie schema klachtafhandeling* *Pagina 8*
5. *Digitaal klachtenformulier* *Pagina 8*

### Inleiding

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen bevat regels voor kinderopvangorganisaties om op een zorgvuldige wijze met klachten van ouders/verzorgers om te gaan. De wet schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie een klachtenregeling opstelt, en ouders/verzorgers over deze regeling informeert. Ook is elke kinderopvangorganisatie verplicht om aangesloten te zijn bij de geschillencommissie Kinderopvang.

BSO De Oase heeft een eigen intern klachtenreglement. Daarnaast is De Oase aangesloten bij een externe klachtencommissie; de geschillencommissie Kinderopvang. Volgens de wet klachtrecht is klagen een individuele aangelegenheid. De ouder/verzorger bepaalt zelf of deze een klacht indient, en wat de inhoud is van de klacht. Indien ouders/verzorgers de stap maken om een klacht definitief extern in te dienen, verzoekt de geschillencommissie hen de klacht goed geformuleerd met onderbouwing op papier te zetten en dit schrijven op te sturen naar de geschillencommissie Kinderopvang of een digitale klacht in te dienen. Zij handelen de klacht conform een vastgesteld regelement af.

Wanneer ouders/verzorgers klachten hebben over de dienstverlening van De Oase kunnen zij in eerste plaats daarmee terecht bij de pedagogisch medewerker van hun kind of eventueel bij de teamleider of leidinggevende. Meestal kunnen problemen zo dicht mogelijk bij de basis het beste opgelost worden. Lukt het niet, dan is de directeur uiteraard beschikbaar om de klacht in behandeling te nemen. Als ook op die manier de klacht niet opgelost kan worden, is deze interne klachtenregeling vervolgens de basis om de klacht verder in behandeling te nemen.

### 1 Begripsomschrijving

De Instelling:	De Oase BV
Kinderopvang:	hele dagopvang 0 tot 4 jaar, buitenschoolse opvang 4 tot 13 jaar
Klant/ consument:	Ouder en/of verzorger van kinderen die van De Oase gebruikt maakt, gebruik wenst te maken of gebruik gemaakt heeft.
Locatie:	Gebouw waarin een of meer groepen van De Oase aanwezig zijn.
Directeur:	De eindverantwoordelijke voor de bedrijfsvoering van De Oase
Leidinggevende:	Manager die leiding geeft aan een locatie.
Klacht:	Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij dan wel zijn/haar kind, althans waarvoor hij/zij als verzorger verantwoordelijkheid heeft, is behandeld door De Oase of door een medewerker van De Oase. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van De Oase. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening die De Oase betreffen.
Geschillencommissie:	De externe commissie ingesteld en in stand gehouden ten behoeve van de behandeling van externe klachten van klanten van De Oase en van het doen van aanbevelingen hieromtrent aan de directeur.

### 2 Samenstelling klachtencommissie externe klachten

- 2.1.1 De geschillencommissie Kinderopvang behandelt klachten van consumenten tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in de kinderopvang. De geschillencommissie Kinderopvang bestaat uit drie deskundige leden: een voorzitter aangezocht door de stichting geschillencommissies van consumentenzaken (SGC), een lid gezamenlijk voorgedragen door Boink en de consumentenbond en een lid voorgedragen door de Branche Kinderopvang. Alle leden worden door het bestuur van de stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. De klacht moet betrekking hebben op de kwaliteit van de kinderopvang. De klacht wordt afgehandeld volgens een vastgesteld reglement. Dit reglement voldoet aan de wettelijke voorschriften. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt de commissie samengesteld.

### **3 Indiening van de interne klacht bij De Oase**

3.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a) de klant;
- b) zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- c) zijn/haar nabestaanden;
- d) natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

Met klant wordt de ouder/verzorger van een kind bedoeld. Kinderen kunnen zelf geen klacht indienen.

3.2 De procedure van een interne klacht:

Als uitgangspunt dient de klant een klacht in eerste instantie met de medewerker(s) te bespreken. Indien dat niet wenselijk is kan de klant zich wenden tot de teamleider en daarna eventueel tot de leidinggevende van de locatie. De afhandeling van de klacht/verbetersuggestie wordt op schrift gesteld met inachtneming van de punten zoals genoemd in het schema klachtafhandeling (zie pagina 8).

Is de klacht naar oordeel van de klant niet op een bevredigende wijze afgehandeld of gaat de klacht over de organisatie van De Oase, dan wendt hij zich tot de directeur. De afhandeling van de klacht/verbetersuggestie wordt eveneens op schrift gesteld volgens het schema klachtenafhandeling (zie pagina 8).

De klant kan altijd besluiten een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Indien de klacht om bepaalde redenen niet schriftelijk kan worden ingediend kan deze mondeling worden ingediend. De klant is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klant dient hiervan schriftelijk een mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.

### **4 Behandeling van de interne klacht**

4.1 De ontvangst van de klacht zal door degene waar de klacht aan gericht is zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd worden, uiterlijk binnen twee weken.

4.2 De klant wordt binnen maximaal 6 weken schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte gebracht over de gegrondheid van de klacht. Streven is dit zoveel als mogelijk eerder te doen.

4.3 De klant wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling.

4.4 Indien degene waar de klacht aan gericht is van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt degene dit zo spoedig mogelijk, maar binnen maximaal 6 weken, schriftelijk en met redenen omkleed aan de klant mee. Als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie.

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

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

## **5 Bijstand interne klacht**

De klant en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon. Dit kan echter niet iemand zijn die een rol heeft in de klachtenprocedure.

## **6 Het verstrekken van inlichtingen**

6.1 Degene waar de klacht aan gericht is kan ter beoordeling van een klacht nadere informatie inwinnen bij de klant, bij degene over wie geklaagd wordt, als mede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

6.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door degene waar de klacht aan gericht is. De aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

6.3 Onverlet het bepaalde in 6.2 zijn de medewerkers betrokken bij de afhandeling van de klacht, verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

## **7 Inzagerecht**

Zowel de klant als de betrokken medewerker(s) worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## **8 Bekendmaking klachtenregeling**

De Oase brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten. Tijdens het intakegesprek wordt de nieuwe klant geïnformeerd over het klachtenreglement. Tevens worden klanten via de website van De Oase geïnformeerd over het klachtenreglement en de mogelijkheid om via een formulier een klacht kenbaar te maken.

## **9 Geheimhouding**

9.1 Degene aan wie de klacht gericht is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

9.2 De Oase deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 9.1 omschreven plicht mede.

## **10 Vaststelling en wijzigingen van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur in overleg met de oudercommissies van De Oase.

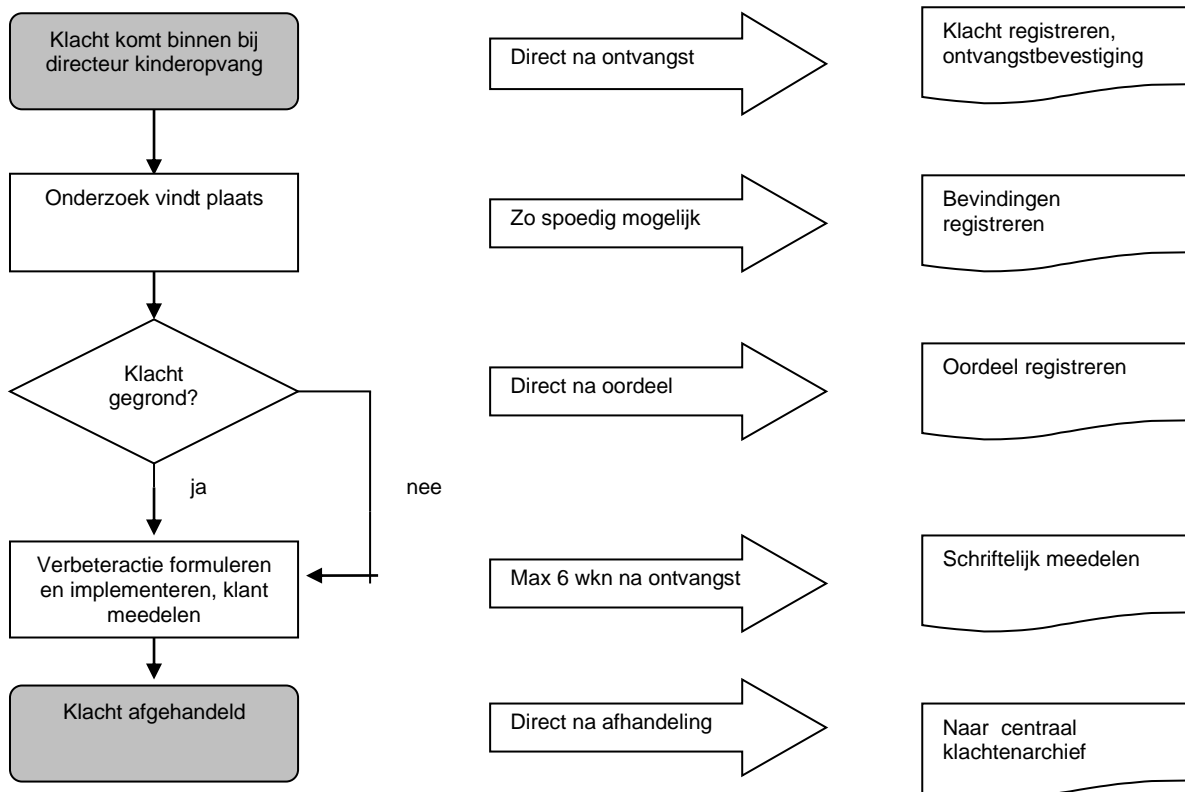
## **11 Slotbepalingen**

11.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie naar redelijkheid en billijkheid.

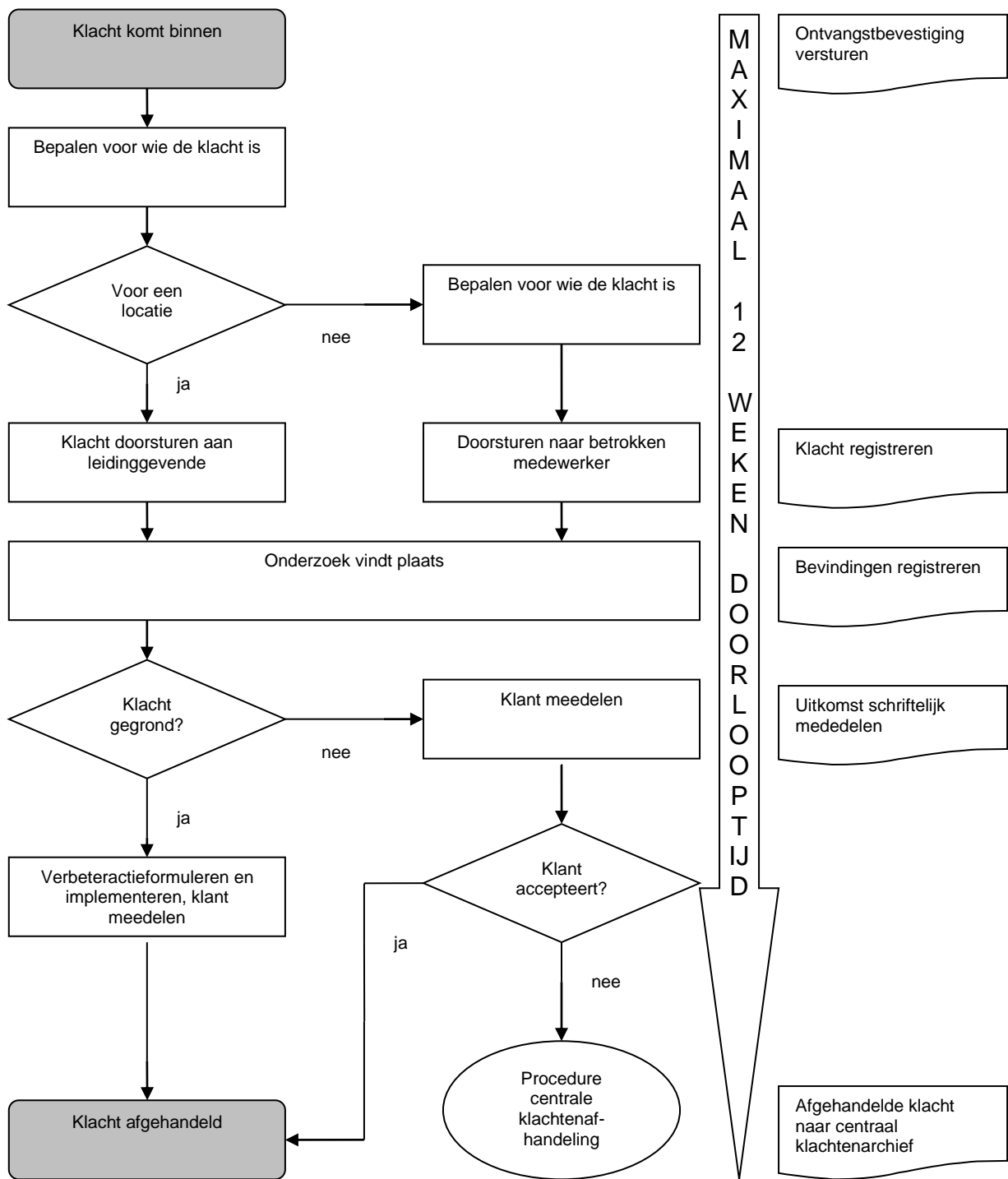
11.2 Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klant naar de geschillencommissie stappen. Zie artikel 20 van de Algemene voorwaarden voor de kinderopvang van de Kinderopvang Holding.

11.3. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij De Oase aanhangig gemaakt te zijn bij de geschillencommissie.

## Stroomschema centrale klachtenafhandeling



## Stroomschema decentrale klachtenafhandeling



## Registratie schema klachtafhandeling

Overzicht klachten/ verbeter suggesties <u>locatie</u>	<u>jaar</u>		
--------------------------------------------------------	-------------	--	--

Ontvangst- datum	telefonisch / email/ website/ mondeling	in behandeling genomen door;	de klacht heeft betrekking op;	Actie/ reactie op klacht	Naar tevreden heid afgehand eld?	vervolg -actie
<u>Locatie</u>						
<u>Locatie</u>						
<u>Locatie</u>						

De leidinggevende registreert het hele jaar door de klachten. Aan het eind van het jaar wordt het schema aangeleverd bij degene die kwaliteit in portefeuille heeft en maakt hier een organisatie jaarverslag van. Jaarverslag wordt overhandigd aan de directie en de GGD.

#### Formulier “Uw klacht, onze kans”

De Oase is verplicht om haar klanten te informeren over de mogelijkheden tot het indienen van een klacht (zie klachtenregeling, lid 8, pagina 5). Hiertoe is een formulier gemaakt met informatie voor ouders over hoe en waar zij een klacht kenbaar kunnen maken. Dit formulier heet “Uw klacht, onze kans” en is verkrijgbaar op de website | contact. Nieuwe ouders worden tijdens het kennismakingsgesprek geïnformeerd over het klachtenreglement en waar ze de informatie kunnen vinden.

#### Contactgegevens Geschillencommissie Kinderopvang

Postadres  
 Postbus 90600  
 2509 LP Den Haag  
 070- 3105371  
[www.degeschillencommissie .nl](http://www.degeschillencommissie.nl)