



Reglement Interne Klachtenprocedure Montessori Kinderopvang Arnhem Sterrenberg

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 Kinderopvangorganisatie: de rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een of meer voorzieningen in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 in de vorm van een kinderdagverblijf (KDV) en/of buitenschoolse opvang (BSO).

Gegevens locatie:

Montessori Kinderopvang Arnhem Sterrenberg

Tooropstraat 41

6813 KS Arnhem

Tel. 026 4464864

Emailadres: anneke@montessorikinderopvang.nl

Houder:

Montessori Arnhem B.V.

- 1.2 Directie: de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de betreffende Kinderopvangorganisatie.

Hoofdbegeleidster locatie Montessori Kinderopvang Sterrenberg:

Anneke Bokslag

Tel. 026 4464864

Email: anneke@montessorikinderopvang.nl

- 1.3 Hoofdbegeleidster: de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de Directie leiding geeft aan de Kinderopvangorganisatie.

Hoofdbegeleidster locatie Montessori Kinderopvang Sterrenberg:

Anneke Bokslag



Tel. 026 4464864

Email: anneke@montessorikinderopvang.nl

- 1.4 Begeleidster (v/m): persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.
- 1.5 Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden is aan de betreffende Kinderopvangorganisatie of diensten verleent onder verantwoordelijkheid van genoemde Kinderopvangorganisatie. Bij de behandeling van een Klacht wordt uiteindelijk de Kinderopvangorganisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele Medewerker.
- 1.6 Geledingen: de lagen binnen de Kinderopvangorganisatie waar een Klacht ingediend kan worden. Er worden drie Geledingen onderkend binnen de Kinderopvangorganisatie, te weten van hoog naar laag: Directie, Hoofdbegeleidster en Begeleidster.
- 1.7 Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen: de landelijke klachtencommissie voor kinderopvang ingesteld en in stand gehouden ten behoeve van de behandeling van klachten van ouders/verzorgers van de aangesloten kinderopvangorganisaties handelend onder de naam De geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
- 1.8 Klager: een persoon of een groep van personen als genoemd in artikel 2.1, die een Klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Kinderopvangorganisatie of de Geschillencommissie.
- 1.9 Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger wat betreft gedraging van de Kinderopvangorganisatie, haar Directie of door een Medewerker. De gedraging dient betrekking te hebben op enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor een ouder/verzorger of het kind dat gebruik maakt van kinderopvang van de organisatie. De Klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de Kinderopvangorganisatie die de kinderopvang betreffen.

Artikel 2 Indienen van een Klacht



- 2.1 Het recht tot indienen van een Klacht komt toe aan: de ouders of verzorgers, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn of haar nabestaanden en natuurlijke personen die door de ouder/verzorger zijn gemachtigd.
- 2.2 Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Directie, de Hoofdleidster of een Begeleidster. Voor schriftelijke indiening van een Klacht kan de Klager gebruik maken van het klachtenformulier (bijlage 1). Daarnaast kan een Klacht te allen tijde worden ingediend bij de Geschillencommissie.
- 2.3 De Kinderopvangorganisatie adviseert een Klacht ten aanzien van de navolgende onderwerpen in te dienen bij de Geleding waaronder deze zijn gecategoriseerd:
- a. Bij de Hoofdleidster of Begeleidster:
- de omgang met ouder/kind;
 - het functioneren van kinderen;
 - het pedagogisch handelen;
 - accommodatie en spelmaterialen;
 - hygiëne en voeding.
- b. Bij de Hoofdleidster:
- procedures binnen een groep;
 - het functioneren van een Begeleidster of een Medewerker;
 - aanname en plaatsingsbewijs;
 - de huisregels en tijden;
 - algemeen beleid.
- c. Bij de Directie:
- klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door de Begeleidster of Hoofdleidster;
 - het functioneren van de Hoofdleidster;
 - financieel beleid;
 - organisatorisch beleid.



- 2.4 Informatie over het indienen van een klacht bij de Kinderopvangorganisatie of bij de Geschillencommissie of over ondersteuning (al dan niet door externe instanties) bij het op schrift stellen van een Klacht kan worden opgevraagd bij de Hoofdleidster.
- 2.5 De Klager is te allen tijde gerechtigd de Klacht in te trekken. Bij intrekking van de Klacht door de Klager is de Hoofdleidster/de Directie bevoegd onderzoek te doen naar de Klacht. De Klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.6 De Kinderopvangorganisatie is niet verplicht een Klacht in behandeling te nemen, indien de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en de indiening van de Klacht onredelijk lang is. In dat geval is de Klacht niet-ontvankelijk.

Artikel 3 Behandeling van de Klacht

- 3.1 De ontvanger registreert de schriftelijke Klacht op het formulier klachtenregistratie (bijlage 2). Indien de klacht wordt ontvangen door een Begeleidster informeert de Begeleidster altijd de Hoofdleidster. De Hoofdleidster wijst in dat geval de behandeling van de Klacht toe aan een Medewerker of neemt de Klacht zelf op. De Hoofdleidster noteert op het formulier klachtenregistratie wie de Klacht behandelt.
- 3.2 De behandelaar van de Klacht onderzoekt de Klacht (studie van het dossier, eventueel bespreking met de Klager en betrokken medewerkers), waarbij de betrokken partijen het recht hebben om gehoord te worden, de privacy van de betrokken partijen verzekerd moet zijn en de Klager kan rekenen op een onpartijdige behandeling van zijn Klacht.
- 3.3 Indien de Klacht betrekking heeft op een Medewerker, 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.



- 3.4 De behandelaar van de Klacht formuleert een oplossing/antwoord en legt die – in voorkomend geval – ter bespreking voor aan de Hoofdleidster.
- 3.5 De behandelaar van de klacht geeft de Klager binnen 14 dagen na indiening van de Klacht een schriftelijk antwoord. Indien mogelijk wordt hierbij een inhoudelijk antwoord gegeven op de Klacht, anders wordt de Klager geïnformeerd over de verdere behandeling van de Klacht en de verwachte tijdsduur. De Klager ontvangt in dat geval, uiterlijk 30 dagen na indiening van de Klacht, een schriftelijk en inhoudelijk antwoord op de Klacht.
- 3.6 Het antwoord op de Klacht kan inhouden: niet ontvankelijkheid, gegrondheid of ongegrondheid. In alle gevallen zal het antwoord gemotiveerd zijn. Indien een klacht gegrond wordt bevonden, deelt de behandelaar van de Klacht aan de Klager mee of, en zo ja welke maatregelen zullen worden genomen naar aanleiding van de Klacht en binnen welk termijn deze gerealiseerd zullen zijn.
- 3.7 De Kinderopvangorganisatie is verplicht een schriftelijke reactie te geven op een Klacht, indien Klager hierom verzoekt.
- 3.8 Indien een Klacht gegrond is, wordt ernaar gestreefd om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de Klager. Indien een Klacht ongegrond dan wel niet ontvankelijk is, zal de behandelaar van de Klacht aangeven welke redenen hieraan ten grondslag liggen. Indien een Klacht ongegrond is, maar door de Klager te goeder trouw is geuit, kan een tegemoetkoming naar de mate van het mogelijke worden overwogen.
- 3.9 De Klager kan het antwoord bespreken met de behandelaar van de Klacht. Indien de Klager niet tevreden is met de uitkomst, wordt hij erop gewezen dat hij zich met zijn Klacht kan wenden tot een hogere geleding van de Kinderopvangorganisatie dan wel tot de Geschillencommissie.
- 3.10 Naast de behandeling van de Klacht en het (tijdig) geven van een antwoord aan de Klager, zal de behandelaar van de Klacht:
- a. partijen en overige betrokken bij een Klacht informeren over de verplichting tot geheimhouding als in artikel 7;



- b. een diepere analyse maken van de Klacht: wat is de oorzaak, is er kans op herhaling, hoe algemeen is het probleem?
- c. ervoor zorgen dat het formulier Klachtenregistratie op juiste wijze wordt ingevuld en na afhandeling van de Klacht in een klachtenmap wordt opgenomen;
- d. in het klachtdossier van de Klacht eventueel ingewonnen inlichtingen ex artikel 5.2 vermelden;
- e. erop toezien dat de Klacht op juiste wijze wordt geklasseerd;
- f. erop toezien dat de eventuele vereiste corrigerende maatregelen worden genomen.

3.11 De behandelde Klacht, de diepere analyse van de Klacht en gevolggeving kunnen worden besproken op de eerstvolgende teamvergadering van de Kinderopvangorganisatie. Hierbij zal rekening worden gehouden met het vertrouwelijke karakter van de Klacht.

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 Kinderopvangorganisatie 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 Kinderopvangorganisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

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 Geheimhouding

- 7.1 De Kinderopvangorganisatie en een ieder die bij een Klacht is betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie betrekking hebbend op een Klacht. De behandelaar van de Klacht deelt partijen en de overige betrokkenen bij de Klacht voorafgaand aan de behandeling van de Klacht deze verplichting mee.
- 7.2 Stukken behorende bij een Klacht worden gedurende een periode van minimaal 5 jaar bewaard door de Kinderopvangorganisatie. De Kinderopvangorganisatie is gerechtigd deze gegevens (geanonimiseerd) te gebruiken ten behoeve van haar teamoverleg en haar organisatie in het algemeen.

Artikel 8 Bekendmaking klachtenregeling

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

Artikel 9 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de Directie van de Kinderopvangorganisatie. De Directie hiervoor instemming verkregen van de aanwezige oudercommissie. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de oudercommissie. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijn van 2 weken voor het geven een (eerste) antwoord op de Klacht.

Artikel 10 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 1 januari 2016



Bijlage 1

KLACHTENFORMULIER

U bent:

Naam:

Adres:

.....

Telefoon:

Naam en geboortedatum van het/de betrokken kind(eren):

.....
.....
.....
.....

Uiteenzetting van de Klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Bijlage 2

FORMULIER KLACHTENREGISTRATIE

Identiteit klager:

.....
.....
.....
.....

Identiteit ontvangen klacht:

.....
.....
.....
.....

Datum indiening klacht:

.....

Omschrijving van de klacht door de ontvanger:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Naam behandelaar klacht:

.....
.....



Oplossing en aanpak van de klacht en gevolgevingen:

.....
.....
.....
.....

Datum (maximaal 14 dagen na indiening klacht) ontvangstmelding of, indien al een antwoord op de klacht kan worden gegeven, een antwoord aan de klager:

.....

Datum (maximaal 30 dagen na indiening klacht) antwoord op de klacht kan worden gegeven (indien de klacht bij het eerste antwoord aan klager nog niet volledig was afgehandeld):

.....

Status van de klacht:

De klacht is afgehandeld op: (datum)

De klacht werd doorverwezen naar:

.....
.....

De behandelde klacht en haar gevolg werd besproken op de teamvergadering van:

.....
.....

Evaluatie van de corrigerende aanpak op:

.....
.....

Beknopte inhoud evaluatie:



.....
.....
.....

Klachten procedure en communicatie:

De klachtenprocedure wordt op de volgende manier onder de aandacht gebracht:

- Procedure benoemd in nieuws brief
- Procedure uitgedeeld in vergadering
- Procedure aangereikt aan Oudercommissie
- Jaarlijks op agenda Oudercommissie vergadering na bezoek GGD

Samenstelling klachtencommissie

Wij hebben geen interne klachtencommissie .

Wij maken gebruik van externe landelijke klachten commissie.

Klachtenoverzicht voorgaand jaar:

Klachtenkamer:

Bijlage 1: Klachtenkamerformulier.

Klachtenkamerformulier en communicatie:

Oudercommissie klachtenkamerformulier aangereikt.

In nieuwsbrief onder aandacht gebracht van ouders/verzorgers.