



klachten regeling

| | |
|-------------------------|----------------|
| Versiedatum | September 2019 |
| Datum laatste wijziging | 4 maart 2022 |
| Evaluatiedatum | Winter 2022 |
| Opgesteld door | Donja Maerten |
| Proceseigenaar | HR&O |

VRAGEN of KLACHTEN over de opvang van uw kind?

klachtenloket
KINDEROPVANG



| | |
|---|----------|
| INLEIDING | 2 |
| DOEL VAN DE INTERNE KLACHTENREGELING | 2 |
| UITGANGSPUNTEN INDIENING VAN DE KLACHT | 3 |
| INTERNE KLACHTENPROCEDURE | 4 |
| INDIENEN VAN EEN FORMELE KLACHT | 5 |
| SCHEMA VOLGORDE INDIENEN KLACHT | 6 |
| MAATREGELEN | 7 |
| BEHANDELING VAN DE FORMELE KLACHT | 7 |
| BIJSTAND | 7 |
| GEHEIMHOUDING | 8 |
| PERIODIEKE RAPPORTAGE | 8 |
| EXTERNE PROCEDURE | 8 |
| ADRES EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE KINDEROPVANG | 8 |
| BIJLAGE 1 KLACHTENFORMULIER | 9 |

Inleiding

Iedere klant en ieder personeelslid van Stichting openbare kantoortijden school (SOKS) heeft recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Als een klant of een personeelslid een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: de interne en/of de externe route. Intern houdt in dat de klant/personeelslid binnen Stichting openbare kantoortijden school (SOKS) gehoor tracht te vinden. Extern betekent dat de klant een externe instantie benadert, de geschillencommissie kinderopvang. Iedere klacht die bij SOKS binnen komt wordt zorgvuldig onderzocht.

Doel van de interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten/personeelsleden. We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling van de Stichting openbare kantoortijden school (SOKS) de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

| | |
|--|--|
| Pedagogisch medewerker/ personeelslid | een persoon werkzaam is bij Floreer Opvang |
| Klant | een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Floreer Opvang |
| Klacht | is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de pedagogisch 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. Gedacht kan worden aan klachten over: <ul style="list-style-type: none"> • geleverde diensten van het bedrijf (planning, financiën etc) • de werkwijze van het kindercentrum in b.v. de omgang met ouder/kind • gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind • het niet nakomen van afspraken |
| Klager | een klant/personeelslid of een groep van klanten/personeelsleden, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie. |
| Externe klachtencommissie | de externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur. |
| Klachtencommissie van Floreer Opvang | De commissie die interne klachten behandelt en daarover aanbevelingen doet aan de directie/ Bestuur. Deze commissie bestaat uit een pedagogisch medewerker van Floreer Opvang, een beleidsadviseur van Floreer Opvang en een onafhankelijk lid die tevens voorzitter is van de commissie; de Floreer Bestuurssecretaris |

Uitgangspunten Indiening van de klacht

- Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een advies. Een klacht kan ingediend worden door:
 - De klant
 - Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
 - Zijn/haar nabestaanden
 - Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd
 - personeelsleden
- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld
- De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt (zie klachtenformulier)
- Een formele klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend

Interne klachtenprocedure

Ontevreden

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker/ster of over een bepaalde gang van zaken binnen de BSO en peuteropvang, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

- Voor een klacht over het reilen en zeilen op de BSO en peuteropvang kunt u terecht bij de pedagogisch medewerkers/collega's.
- Voor klachten over handelingen op het hoofdkantoor kunt u terecht bij de betreffende afdeling

U kunt het beste contact opnemen met de medewerker die direct te maken heeft met uw klacht. Een open en eerlijk gesprek maakt voor beide partijen duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid kan worden opgelost. Als u er met de medewerker niet uitkomt, kunt u contact opnemen met diens leidinggevende. In het bijgevoegd schema (*pagina 5) kunt u zien in welke volgorde u als klant uw klacht kan indienen.

In de praktijk is gebleken dat het snelst een oplossing wordt gevonden als u een gesprek aangaat met de betreffende medewerker.

Klacht

Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij een van onze geledingen (*pagina 5) neer te leggen. Schriftelijke klachten moeten altijd ter attentie van de leidinggevende van de desbetreffende medewerker worden gesteld. Schriftelijke klachten over zaken met betrekking tot de BSO en peuteropvang kunt u op de locatie aan de schooldirecteur afgeven. Een schriftelijke klacht over het hoofdkantoor kunt u sturen naar het volgende adres:

Floreer Opvang,
t.a.v. Bestuurssecretaris,
Wilhelminalaan 55, 2132 DV Hoofddorp
(T): 023 5640999.

Indienen van een formele klacht

De organisatie binnen de stichting Openbare Kantoortijden School is onderverdeeld in vier geledingen waarbij u uw klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht terecht kunt.

Geleding 1

De groepsleiding:

Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen
- de huisregels en tijden
- accommodatie en spelmateriaal
- Hygiëne en voeding

Geleding 2

Het management:

(schooldirecteur van de locatie en/of beleidsadviseur van Floreer Opvang)

bij het management kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- procedures binnen het kinderdagverblijf
- financiële zaken
- het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevend)
- aanname en plaatsingsbeleid
- algemeen beleid

Geleding 3

De oudercommissie,

Bij de oudercommissie kunt u terecht met klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij een of meerdere geledingen, met klachten waarvan u vermoedt dat meerdere ouders hier een klacht over hebben of met klachten over het functioneren van de manager.

Geleding 4

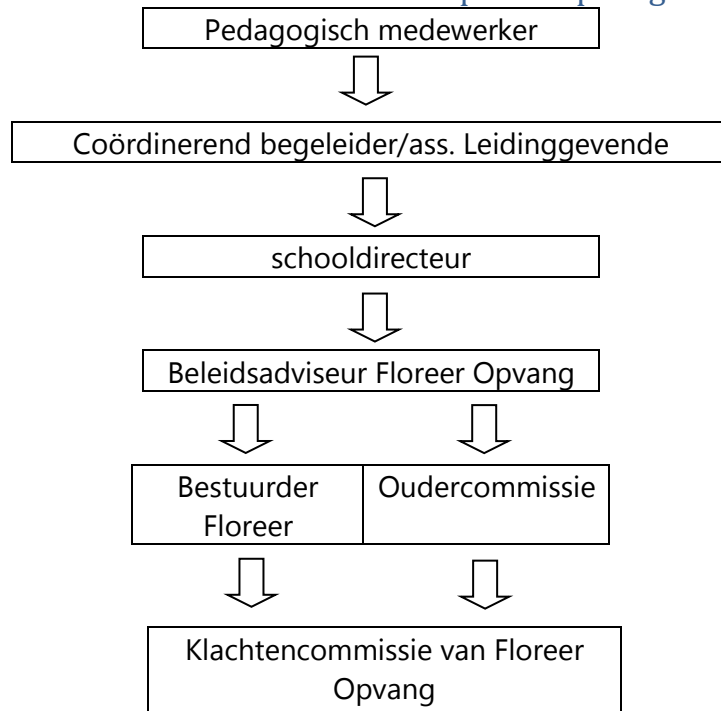
Floreer klachtencommissie

Bij de klachtencommissie van Floreer kunt u terecht met klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij een of meerdere geledingen of met klachten die locatie overstijgend zijn. Floreer klachtencommissie bestaat uit: de Floreer Bestuurssecretaris (onafhankelijk voorzitter), Pedagogisch medewerker van Floreer Opvang (lid) en een beleidsadviseur van Floreer Opvang (Lid)

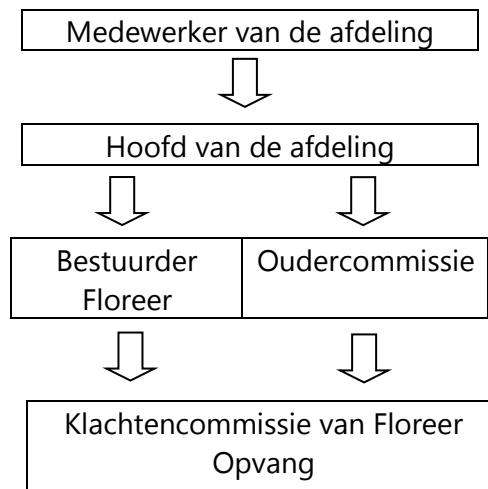
U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

Schema volgorde indienen klacht

Een klacht over de BSO en peuteropvang:



Een klacht over de afdeling financiën/hoofdkantoor/directeur:



Maatregelen

- de klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld
- de klacht wordt, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, afgehandeld
- de ouder/personeelslid krijgt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht van de directie. In het oordeel wordt een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- Als de termijn wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Behandeling van de formele klacht

- Schriftelijke klachten worden ingediend bij de leidinggevende of de directie
- Afhandeling van de klachten gebeurt door de klachtencommissie van Floeer. Deze bestaat uit: Voorzitter: Floeer Bestuurssecretaris en pedagogisch medewerker Floeer Opvang, beleidsadviseur Floeer
- De klager is te allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de directie
- De klachtencommissie van Floeer 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 directie toe te zenden
- De klachtencommissie van Floeer zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de directie kan indienen
- De klachtencommissie van Floeer 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 het bestuur het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden
- de klacht wordt altijd zorgvuldig onderzocht
- de ouder/het personeelslid wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling

Bijstand

- De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon
- Het verstrekken van inlichtingen De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt, bij de kinderopvangorganisatie alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n)
- De directie verplicht zich om alle informatie die betrekking hebben op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren Inzagerecht
- Zowel de klager, de betrokken medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien

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.

Periodieke rapportage

- Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door de directie in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks in het directieoverleg geëvalueerd
- De directie stelt een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks uitgereikt aan de oudercommissies.
- Het klachtendossier wordt geanonimiseerd voor 1 juni in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van GGD.

Externe procedure

- De klant/oudercommissie kan er ook voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de landelijke klachtenloket kinderopvang.
- Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van de klacht
- **In principe is elke klacht met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening behandelbaar.** Een uitspraak van het klachtenloket is niet bindend. De aangesloten organisaties 'beloven' uitspraken van de commissie na te komen.
- Te gebruiken hulpmiddelen : Klachtenformulier, te krijgen op de website:
<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

Adres externe klachtencommissie Kinderopvang

Voor ouders en oudercommissie

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang>

Telefoon: 0900-1877

maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur. Op feestdagen zijn wij gesloten.

E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Postadres: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Via het Meldpunt kwaliteit kunt u uw klacht, aanbeveling of het compliment invullen en aan De Geschillencommissie aanreiken.

Bijlage 1 Klachtenformulier

Formulier voor het indienen van een officiële klacht bij Floreer opvang behorende bij het Floreer Klachtenreglement.

Voor het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie zie adres op pagina 8 van de Floreer Opvang interne klachten regeling.

Wij raden u aan eerst het document “Floreer interne klachten regeling” te lezen in verband met de bijbehorende procedures.

VERTROUWELIJK

Aan: Floreer Opvang
 t.a.v. Floreer Klachtencommissie
 Wilhelminalaan 55,
 2132 DV Hoofddorp

Van:

Adres:

Postcode en plaatsnaam:

| | |
|--|--|
| Omschrijving van de klacht (de beschrijving van de gebeurtenis komt later op het formulier) | |
| Datum en tijdstip van de gebeurtenis | |
| Op welke locatie van Floreer Opvang? | |
| Welke personen/functionarissen waren hierbij betrokken? | |
| Een korte heldere omschrijving van de gebeurtenis | |

| | |
|--|--|
| Waren er getuigen van het voorval en zo ja, wie? | |
| Genomen maatregelen na aanleiding van de klacht | |

Voor akkoord getekend door: _____ datum: _____

| | |
|-------------------------------------|--|
| Directeur van de School | |
| ouder | |
| Vertegenwoordiger Floreer Opvang | |