

Intern Klachtreglement de Wonderberk

Inleiding

Organisatie de Wonderberk heeft in het kader van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen Peuterspeelzalen een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene dwz. de pedagogisch medewerker van de groep waar hun kind(-eren) word (-en) opgevangen of bij assistent-leidinggevende of locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager. Zij is te bereiken per email: info@wonderberk.nl . Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht bovenstaande interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Landelijk Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket – kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

Doel

Doel van de klachtbehandeling is een optimale beoordeling van de werkwijze of de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is. Een tweede doel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

1. Definities

Organisatie:	De Wonderberk
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij De Wonderberk
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en ook diegene is waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van het bestuur
Ouder/verzorger:	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.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen. Een klager kan een klacht indienen op alle aspecten van de organisatie.

Landelijk Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen: Geschillencommissie:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation. Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de klager in alle redelijkheid en billijkheid op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.

Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing voor de klager, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Deze tracht in samenwerking met de klager en/of betrokken medewerker tot een voor alle partijen bevredigende oplossing en afhandeling te komen. Wanneer de klager niet tevreden is gesteld of als uit het overleg geen bevredigende oplossing voor de klager komt, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de locatiemanager. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam, adres, telefoonnummer en email van de klager, eventueel de naam van de pedagogisch medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een zo feitelijk mogelijke omschrijving van de klacht. Daarnaast een beschrijving van de reden en de reeds getroffen acties met ondertekening van de ouders.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
- 3.3 Er kan ook door een individuele ouder direct rechtstreeks een klacht ingediend bij de Geschillencommissie (zonder dat er eerst intern naar een oplossing gezocht wordt).

4. Behandeling klacht

- 4.1 De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De locatiemanager bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief eventuele maatregelen en concrete termijnen waarbinnen deze zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Landelijk Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

6. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens van geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.