

KLACHTENREGLEMENT

Inleiding

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan iets mis gaan. De Kinderopvang is hierop geen uitzondering. Dit kan leiden tot ontevredenheid, en uiteindelijk soms in klachten. Dan is het goed te weten dat Bambini a Casa een klachtenprocedure hanteert.

De Wet kinderopvang regelt de positie van ouders via de oudercommissie en het klachtrecht. Vanaf 1 januari 2016 is de Wet kinderopvang gewijzigd en de positie van ouders versterkt. Er is nu één Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor ouders en ondernemers. Dit is het voorportaal van de geschillencommissie. Deze commissie doet bindende uitspraken over de overeenkomst, de kwaliteit van kinderopvang en gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer.

Oudercommissie

De Wet kinderopvang verplicht de ondernemer tot het instellen van een oudercommissie. De onderwerpen waar in ieder geval advies over gevraagd dient te worden: het pedagogisch beleid, de prijs, voedingsaangelegenheden, (wijziging van de) klachtenregeling, VVE en openingstijden

De oudercommissie kan ook ongeraagd advies geven. Als het niet lukt om een oudercommissie te formeren, kan een locatie met minder dan 50 kinderen of een gastouderbureau met minder dan 50 gastouders alternatieve ouderraadpleging toepassen. De ouders dienen ook in dit geval te worden geraadpleegd over dezelfde onderwerpen als de oudercommissie.

Ouderbetrokkenheid

De wetwijziging regelt ook andere vormen van ouderbetrokkenheid. Dit betreft bijvoorbeeld bespreking van het inspectierapport met de oudercommissie en de publicatie van handhavingsbesluiten in het LRKP.

Klachtenregeling

Het klachtrecht valt onder de Wet kinderopvang. Ouders dienen eerst te trachten de klacht intern op te lossen met behulp van de interne klachtenregeling, waaraan de wet voorwaarden stelt. Lukt dit niet, dan kan de ouder terecht bij de geschillencommissie. Het klachtenloket, als voorportaal van de geschillencommissie, geeft ook advies, informatie en biedt mediatie aan. Ouders dienen op de hoogte gebracht te worden van de interne klachtenregeling en de geschillencommissie.

Bambini a Casa heeft in het kader van de Wet kinderopvang voorliggende 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. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directeur. Zij is te bereiken per email: anniek@bambiniacasa.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op de website www.degeschillencommissie.nl

KLACHTENREGLEMENT

Definities

Organisatie:	Bambini a Casa
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt.
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij Bambini a Casa.
Klachtenfunctionaris:	Diegene waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt bij Bambini a Casa is de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Officemanager:	Diegene die leiding geeft aan de medewerker die begeleiding biedt aan de voorziening gastouderopvang waar het kind is geplaatst.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau of kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Klacht betreffende een gastouder

- Indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en/of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.
- Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan zal de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Klacht betreffende het gastouderbureau

- Indien 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 bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de officemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.
- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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 en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

KLACHTENREGLEMENT

Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich 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.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij *organisatie* aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Tot slot

Bambini a Casa brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, met inachtneming van de regelgeving in de Wet Kinderopvang (adviesrecht oudercommissie), door het bestuur/ de houder van de kinderopvangorganisatie. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2016.