

## KLACHTENPROCEDURE WESTVLIET KINDEROPVANG.

### **Inleiding**

Waar mensen werken, kan er wel eens iets mis gaan. De kinderopvang vormt op die regel geen uitzondering. Mocht er eens iets niet goed zijn gegaan, dan is het goed te weten dat Westvliet Kinderopvang een klachtenreglement heeft.

Als iemand een klacht heeft wil Westvliet kinderopvang die zo zorgvuldig mogelijk behandelen.

Want een klacht betekent eigenlijk dat er misschien iets misgegaan is met onze dienstverlening.

Omdat onze dienstverlening vooral bestaat uit het verzorgen en opvoeden van kinderen, gaan wij serieus en met respect om met een klacht.

Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor ons van groot belang een klacht in behandeling te nemen, immers; een klacht is een gratis advies. Hierdoor zijn wij in staat om ook in de toekomst te kijken of dergelijke klachten vermeden kunnen worden.

Vandaar dat een klachtenprocedure in het leven is geroepen, daarin zijn waarborgen opgenomen voor een goede afhandeling van klachten.

### **Wie kan een klacht indienen?**

In beginsel is het klachtenreglement bedoeld voor klachten van ouders van kinderen die bij Westvliet Kinderopvang geplaatst zijn of op de wachtlijst staan.

Het reglement is niet bedoeld om klachten te behandelen van werknemers of leveranciers van Westvliet Kinderopvang. Het gaat dus alleen om klachten over de dienstverlening van Westvliet aan klanten.

### **Waarover gaat een klacht?**

Er kan een klacht worden ingediend over een gedraging van Westvliet Kinderopvang en haar medewerkers. Bijvoorbeeld; iemand vindt dat een pedagogisch medewerker hem of haar niet netjes te woord heeft gestaan. Het kan dus alleen gaan om handelen of nalaten van handelen van Westvliet Kinderopvang en haar medewerkers in een individuele en concrete zaak. Er zijn ook zaken waarover geen klacht kan worden ingediend. Bijvoorbeeld over de openingstijden van de kindercentra of over de intake richtlijnen. Het kan dus niet gaan om algemene, abstracte of beleidsmatige onderwerpen. Brieven over dit soort zaken zullen serieus behandeld worden, maar niet volgens dit klachtenreglement.

### **Werkwijze**

Op de volgende bladzijde staat een schematische weergave van de werkwijze. Bij dit schema passen enige aanvullende opmerkingen:

- Wordt er een klacht ingediend, die niet voldoet aan de eisen die het reglement stelt, dan moet een klager altijd in de gelegenheid worden gesteld alsnog daarmee in overeenstemming te brengen. Soms kan dat niet meer, bijvoorbeeld wanneer de termijn is overschreden.
- Indien een klacht over een gedraging van de algemeen directeur wordt ingediend, dan behandelt de geschillencommissie van Westvliet Kinderopvang die klacht met inachtneming van de toepasselijke vereisten die in het klachtenreglement worden genoemd.
- Ook indien de klacht wordt ingetrokken, kan er toch een onderzoek worden ingesteld of kan het reeds lopende onderzoek worden voortgezet.
- Aan het onderzoek zijn voor de klager en andere betrokkenen geen kosten verbonden.

**De werkwijze ziet er als volgt uit:**

- Indienen van de klacht ( mondeling of schriftelijk)  
Wanneer de klacht mondeling ingediend wordt vraagt de ontvanger of de klager het 'klachten en wensenformulier' wil invullen. Wanneer de klager hier geen behoefte aan heeft en de klacht naar tevredenheid mondeling is afgehandeld, stopt hier de werkwijze.
- Schriftelijke ontvangstbevestiging en beschrijving behandelingsprocedure door of namens de algemeen directeur. (binnen 14 dagen)
- Degene, wiens gedrag wordt onderzocht kan schriftelijk of mondeling een toelichting geven.
- Indien nodig: mondeling klager horen en uitleg geven over de omstandigheden rond de klacht.
- Door of namens de algemeen directeur een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.
- Leidinggevende aangeklaagde stuurt verbeterpunt(en) met corrigerende of preventieve maatregelen aan de algemeen directeur.
- A) Klager geen bezwaar, afronding klacht.  
B) Klager bezwaar; indienen klacht bij de geschillencommissie kinderopvang.

De totale werkwijze beslaat maximaal 6 weken.

## KLACHTENREGLEMENT WESTVLIET KINDEROPVANG

### **Artikel 1 definities**

Dit reglement verstaat onder :

- a. Westvliet Kinderopvang, de onderneming voor kinderopvang van Westvliet, waaronder begrepen alle medewerkers en binnen de onderneming werkzame boventalligen en vrijwilligers.
- b. Klacht; een verzoek een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de onderneming zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
- c. Klager; een ieder die een klacht als omschreven onder b. indient.
- d. De algemeen directeur; de eigenaar van de onderneming.

### **Artikel 2 Doel**

Doel van de klachtenbehandeling door de onderneming is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van gedragingen van de onderneming waarover een klacht is ontvangen.

### **Artikel 3 Indienen**

- a. Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen bij de onderneming.
- b. Een klacht wordt schriftelijk ingediend
- c. Een klachtbrief kan meer dan een klacht bevatten
- d. De klachtbrief bevat ten minste de volgende gegevens;
  1. de naam en het adres van de klager en van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon.
  2. een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedragingen waarover wordt geklaagd, en de mededeling wie zich aldus heeft gedragen
  3. de reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend.

### **Artikel 4 Geen onderzoek**

- a. De onderneming is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien;
  1. de klacht kennelijk ongegrond is
  2. het belang van de klager of het gewicht van de klacht onvoldoende is
  3. de klacht een gedraging betreft die meer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden.
  4. de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.
- b. Indien de onderneming besluit van onderzoek af te zien, wordt de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd binnen twee weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

### **Artikel 5 Gang van zaken**

- a. Elke door de onderneming ontvangen klacht wordt aan de algemeen directeur voorgelegd.
- b. Een klacht over een gedraging van de algemeen directeur wordt voorgelegd aan de geschillencommissie van Westvliet Kinderopvang. De commissie handelt een klacht af conform het reglement.
- c. De algemeen directeur is, met uitzondering van een geval als bedoeld in lid b, verantwoordelijk voor de behandeling en de afdoening van de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Indien de behandeling van de klacht langer duurt, dan wordt de klager daarover ingelicht.

- d. Binnen veertien dagen na ontvangst van een klacht ontvangt klager een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de behandelingsprocedure.
- e. Door of namens de algemeen directeur wordt er een onderzoek naar de toedracht van de aan de klacht ten grondslag liggende gebeurtenissen ingesteld.
- f. Degene op wiens gedragingen het onderzoek betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk dan wel mondeling zijn standpunt toe te lichten.
- g. Indien nodig: mondeling klager horen en uitleg geven over de omstandigheden rond de klacht.
- h. Indien een medewerker of een zogenaamde boventallige in het kader van een onderzoek naar de klacht wordt gehoord, kan deze zich laten bijstaan door een derde.
- i. De algemeen directeur heeft de bevoegdheid om deskundigen in te schakelen.

### **Artikel 6 Intrekking**

- A Indien de klager de klacht intrekt, blijft de algemeen directeur bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

### **Artikel 7 Oordeel**

- a. Op basis van de bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen dient de algemeen directeur een oordeel te geven over de klacht. De leidinggevende van de aangeklaagde stuurt, indien nodig, smart geformuleerde verbeterpunten met corrigerende of preventieve maatregelen aan de algemeen directeur.
- b. De algemeen directeur stuurt schriftelijk een oordeel aan de klager
- c. Klager en degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, worden schriftelijk over de uitspraak en de motivering daarvan ingelicht.
- d. De algemeen directeur legt binnen zes weken na de afdoening van een klacht van elke aan klager gerichte afhandelingbrief een afschrift vast door middel van archivering in een klachtendossier.

### **Artikel 8 Beroep**

- a. Indien de klager of degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, bezwaar heeft tegen de wijze waarop door de algemeen directeur het onderzoek naar de klacht is verricht en/of diens oordeel over de klacht, kan de klager de klacht indienen bij de Geschillencommissie.

### **Artikel 9 Kosteloos**

- a. Aan de klager of bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon worden geen kosten in rekening gebracht.

## KLACHTEN en / of WENSEN FORMULIER

Westvliet Kinderopvang streeft naar een optimale dienstverlening, echter waar mensen werken kunnen fouten worden gemaakt en zeker wanneer kinderen centraal staan in de dienstverlening trachten wij, zo ver als de werkzaamheden het toelaten, in te spelen op de individuele behoeften van de individuele klant.

Wanneer u dus een uiting van ongenoegen heeft en een wens tot verbetering vragen wij u om onderstaand formulier in te vullen en in te leveren bij de pedagogisch medewerkers van uw groep.

Naam kind: -----

Naam groep: -----

Naam ouder: -----

Beschrijving van de situatie waarover ongenoegen bestaat: -----

-----  
-----

Beschrijving van de gewenste situatie: -----

-----  
-----

Datum: -----

Ontvangen door: (naam pedagogisch medewerker)-----

Ontvangen door leidinggevende:-----

Datum-----

Voorgenomen actie:-----

-----

Tijdspad van voorgenomen actie:-----

Terugkoppeling naar ouder op: (datum)-----

Datum van archivering in wensen en/of klachten map op locatie-----

Gezien door de directeur op: (datum)-----