

Klachtenregeling klanten

1. Inleiding

Iedere klant van Kindernet 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.

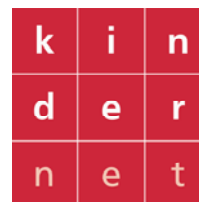
Als een klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: de interne en externe route. Intern houdt in dat de klant binnen Kindernet gehoor tracht te vinden.

Extern betekent dat de klant direct of na afsluiting van de interne route een externe instantie benadert. De klant heeft dan de keuze uit de Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang Gelderland en Overijssel of de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

In deze regeling worden de doelstellingen en uitgangspunten beschreven. Tevens is de procedure opgenomen voor zowel de interne als de externe klachtenbehandeling.

2. Begripsbepalingen

- Kindernet** : De Stichting Samenwerking Kinderopvang Kindernet te Warnsveld.
- Kinderopvang** : het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.
- Kindercentrum** : een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt.
- Klant** : een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kindernet voor de opvang van zijn of haar kinderen.
- Directie** : de persoon/personen die krachtens opgedragen verantwoordelijkheden en bevoegdheden eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- Leidinggevende** : de medewerker die belast is met de leiding van één of meerdere kindercentra.
- Medewerker** : een persoon werkzaam bij Kindernet, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die binnen Kindernet (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van Kindernet diensten verlenen.
- Klant** : een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kindernet.
- Klacht** : een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door Kindernet of door de medewerker van. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van Kindernet.
Gedacht kan worden aan klachten over:
- geleverde diensten van het centraal kantoor (planning, financiën etc)
 - de werkwijze van het kindercentrum in bijvoorbeeld de omgang met ouder/verzorgende/kind
 - gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind
 - het niet nakomen van afspraken.



Klager : een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot Kindernet, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Kindernet of aan een externe klachtencommissie.

Externe klachtencommissie : de externe commissie waarbij Kindernet is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan directie.

3. Doel van de klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. Kindernet streeft er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar ieders tevredenheid op te lossen.

Daarnaast biedt de klachtenregeling Kindernet de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

4. Toepassingsgebied

De klachtenregeling is van toepassing voor alle klanten van Kindernet en heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

5. Uitgangspunten

Indiening van een klacht

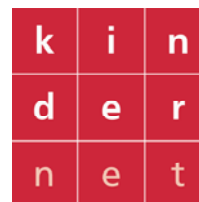
- Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies.
- Een klacht kan ingediend worden door:
 - * de klant
 - * zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
 - * zijn/haar nabestaanden
 - * natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.
- De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt.
- Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
- Een klacht is verjaard, indien de laatste handeling waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. De directie kan in bijzondere situaties besluiten hierop een uitzondering te maken. Een dergelijk besluit wordt inhoudelijk gemotiveerd.

Intrekken van de klacht

- De klager kan te allen tijde de klacht intrekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de directie.
- Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Behandeling van de klacht

- Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende.
- Schriftelijke klachten worden ingediend bij de directie.
- De directie zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht 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 directie 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 directie roept, indien zichzelf of één der partijen dit wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijdstip.
- Indien de directie het nodig acht of één der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

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. Eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de klager.

Verstrekken van inlichtingen

- De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt dan wel diens leidinggevende en/of bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is voorafgaande toestemming nodig van betrokkenen(n).
- De directie verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

Inzagerecht

- Zowel de klager, de betrokken medewerker en de directie 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.

Beslissing

- De directie stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel.
- Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen door de directie schriftelijk met reden ingelicht.

Maatregelen

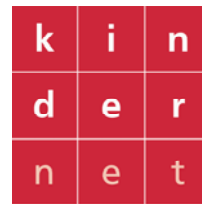
- De directie deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokkenen door de directie schriftelijk met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Periodieke rapportage

- Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door het directiesecretariaat in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks in het overleg van het managementteam geëvalueerd.
- Het directiesecretariaat stelt jaarlijks een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks voor 1 april uitgereikt aan de ondernemingsraad, de oudercommissies en het bestuur van Kindernet.

6. Interne klachtenprocedure

1. De klant richt zich met een klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker of diens leidinggevende, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om het gebeuren op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening.



2. De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de klant op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij de leidinggevende via het rapportageformulier "mondelijke klachten en opmerkingen".
3. Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de leidinggevende dient hij deze de klacht mondeling in bij de leidinggevende.
4. De leidinggevende voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s) en neemt vervolgens de noodzakelijke maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het rapportageformulier "mondelijke klachten en opmerkingen".
5. Na afhandeling van de klacht ondertekent de leidinggevende het rapportageformulier "mondelijke klachten en opmerkingen" en geeft dit ter verificering aan de directeur.
6. Is de directeur niet tevreden over de afhandeling, dan geeft hij het formulier terug aan de betreffende leidinggevende. De betreffende leidinggevende neemt aanvullende maatregelen, vult deze in op het rapportageformulier "mondelijke klachten en opmerkingen" en informeert de betreffende medewerker(s) en klant(en).
7. Is de directeur tevreden over de afhandeling dan parafeert hij het formulier. Het formulier wordt door het directiesecretariaat gearchiveerd in het klachtendossier.
8. Jaarlijks in het managementoverleg wordt het klachtendossier geëvalueerd en worden eventueel noodzakelijke vervolgacties gepland.
9. Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de leidinggevende de klant om de klacht schriftelijk middels het klachtenformulier in te dienen bij de directeur.
10. De termijn voor de behandeling van de formele klacht bedraagt maximaal 8 weken.
11. De directeur behandelt de schriftelijke klacht conform de hiervoor beschreven uitgangspunten. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door de directie schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de directeur op de externe mogelijkheden voor het indienen van de klacht.

7. Externe procedure

Als de klant niet tevreden is over de beslissing van de directeur of de voorkeur geeft aan een onafhankelijke behandeling van zijn klacht, dan kan hij zich richten tot twee instanties:

- de Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang Gelderland en Overijssel of
- de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang Gelderland en Overijssel

Kindernet is aangesloten bij deze provinciale klachtencommissie en dit betekent dat deze commissie voor alle klanten van Kindernet toegankelijk is. De provinciale klachtencommissie kent geen (financiële) drempel voor de klant. In principe is elke klacht met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening behandelbaar.

Voor het indienen van een klacht is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst is gemeld via de interne klachtenregeling. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend.

Is de klant niet tevreden over de uitspraak van de provinciale commissie, dan kan de klant, indien hij gebruik maakt van kinderdagopvang of buitenschoolse opvang, alsnog naar de landelijke geschillencommissie Kinderopvang.

Het reglement van de provinciale klachtencommissie kan worden opgevraagd bij één van de leidinggevendenden of bij het directiesecretariaat van Kindernet.



Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

Kindernet is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie kinderopvang door het lidmaatschap van de MO-groep (werkgeversorganisatie).

Hierbij volgt Kindernet de algemene voorwaarden zoals vastgesteld door de beide werkgeversorganisaties MO-groep en Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang, de Consumentenbond en BOINK (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang).

De geschillencommissie is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van kinderdagopvang, gastouderopvang en buitenschoolse opvang en voor Kindernet als ondernemer. Er ligt een (lage) financiële drempel en de geschillen moeten gerelateerd zijn aan de algemene voorwaarden. Voor het indienen van een geschil is het noodzakelijk dat de interne klachtenregeling van Kindernet eerst is gevolgd. Een uitspraak van de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang is bindend.

Meer informatie over de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang kan worden opgevraagd bij één van de leidinggevenden of bij het directiesecretariaat.

Deze regeling is vastgesteld door de directie in overleg met de Oudercommissie op 27 maart 2007 en gaat in per 1 april 2007.