

Klachtenregeling Kindercentrum HummelHoeve



Kindercentrum HummelHoeve
Arishoek 1
6031RP Nederweert

Inleiding

In het geval ouders klachten hebben over de geboden diensten, is het van belang dat deze klachten zorgvuldig worden behandeld. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgelegde regeling nodig. Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft een klachtenregeling ook waarde voor Kindercentrum HummelHoeve. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kun je als instelling hierop wellicht je kwaliteit verbeteren. Kindercentrum HummelHoeve is een lerende organisatie die open staat voor suggesties/klachten van onder andere de ouders.

Het doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van hetgene waarover de klacht is ontvangen en de klacht naar ieders tevredenheid op te lossen. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de organisatie en de dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen Kindercentrum HummelHoeve en de ouders. In eerste instantie moet gezocht worden naar een oplossing binnen de kring van de directbetrokkene(n), met zo weinig mogelijk procedure eisen. Het is echter niet altijd mogelijk op deze wijze tot een passende oplossing te komen. In deze gevallen is een formele klachtenregeling noodzakelijk. De klachtenregeling kan eveneens worden gebruikt door ex-gebruikers, mits de klacht binnen drie maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend.

Interne klachten regeling

Eerst klagen bij wie het betreft

Een ouder met een klacht wordt aangeraden om de klacht eerst te bespreken met degene die het betreft. De directeur kan hierbij eventueel een belangrijke bemiddelende rol spelen. Kan de klacht niet meer naar tevredenheid worden afgehandeld door pedagogisch medewerker(s) of directeur, dan komt de klacht bij de klachtencommissie. Een direct beroep op de klachtencommissie zou de relatie tussen ouder en kindercentrum Hummelhoeve, ongeacht de uitspraak van de commissie, kunnen verstoren. Daar is niemand bij gebaat.

Formele klacht

Een formele klacht wordt in behandeling genomen door de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit:

1. Een aangewezen persoon uit de Oudercommissie;
2. Een onafhankelijk persoon buiten Kindercentrum HummelHoeve
3. Een onafhankelijk persoon buiten Kindercentrum HummelHoeve

Per klacht wordt er een klachtencommissie samengesteld.

Stappenplan bij de behandeling van een klacht

Stap 1: Indienen van een klacht

a) De klacht moet schriftelijk worden ingediend. De volgende zaken moeten duidelijk zijn: Een klacht omvat tenminste:

- Naam, adres en telefoonnummer en, indien mogelijk, e-mailadres van de klager;
- Voor zover van toepassing naam en geboortedatum en groep van het kind;
- De datum waarop de gebeurtenis plaatsvond;
- De datum waarop brief is opgesteld/verzonden;
- Een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- De reden/het doel waarom hierover een klacht wordt ingediend;
- Een beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- De bevestiging dat de klager akkoord gaat met het Klachtenreglement van Kindercentrum HummelHoeve
- Een handtekening gezet door of namens de ouders onder de klacht.

b) De Interne Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

1. De klacht niet voldoet aan de vereisten zoals beschreven onder stap 1a.
2. De klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit klachtenreglement.
3. De termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is.
4. De klacht kennelijk ongegrond is.
5. Het belang van de klager of het gezicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is.
6. De klager een ander is dan degene jegens wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaats gevonden.
7. Een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de Interne Klachtencommissie.
8. De klager geen gegevens aan de Interne Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Interne Klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.
9. De klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is.

De voorzitter van de Interne Klachtencommissie beslist, na overleg met de andere commissieleden, of een klacht in behandeling wordt genomen, dan wel wordt voortgezet. De aangewezen secretaris bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger en aan de organisatie. Indien van toepassing bericht de secretaris de ouder/verzorger bij de ontvangstbevestiging dat de behandeling van de klacht voor bepaalde of onbepaalde termijn wordt opgeschort, opdat de ouder in de gelegenheid wordt gesteld de klacht eerst aan de organisatie voor te leggen. In dien de ouder/verzorger de Interne Klachtencommissie alsnog verzoekt de klacht in behandeling te nemen, geldt het moment van deze mededeling als moment van ontvangst van de klacht voor de bepaling van de termijnen van verdere behandeling.

Stap 2: Onderzoek naar de klacht

Zowel de klager als de betrokkene(n) worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid. Tenzij het nodig wordt geacht dat de partijen afzonderlijk worden gehoord, of als één van de partijen hierom verzoekt. Er kan, indien de betrokken partijen daarmee akkoord gaan, informatie bij derden worden ingewonnen. De klachtencommissie deelt haar eindoordeel gemotiveerd mee aan de klager en aan de betrokkene(n).

Stap 3: Verslaglegging

De klachtencommissie zorgt voor de registratie van de ontvangen klachten en van de gedane uitspraken. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd: de aard van de klacht, de genomen beslissing en de motivering daarvan.

Het aantekenen van bezwaar

Mocht een klacht intern niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan een ouder/verzorger zich wenden tot De Geschillencommissie. Deze commissie is belast met de behandeling van klachten van cliënte. De klager of aangeklaagde moet gewezen worden op de mogelijkheid zich te wenden tot deze instantie.

Externe klachtenregeling

Kindercentrum HummelHoeve is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit is een stichting die kan worden ingeschakeld door ouders van kinderdagverblijven, peuterspeelzalen etc. als zij een klacht hebben. Veelal worden klachten intern opgelost, maar er kunnen zich situaties voordoen waarbij ouders vinden dat de klacht niet voldoende of niet correct is afgehandeld door de interne klachtencommissie van Kindercentrum HummelHoeve, dan kunnen zij contact opnemen met De Geschillencommissie en wordt de externe klachtenregeling in gang gezet.

Belangrijke Links

[Website van de Geschillencommissie](#)

[Webstitepagina van de Geschillencommissie toegespitst op de kinderopvang](#)

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2282/knd-brochure.pdf>

Jaarverslagen

Jaarverslag klachten ouders 2016

Jaarverslag klachten oudercommissie 2016

Certificaat Geschillencommissie 2016

KLACHTENFORMULIER

Datum:

Naam Ouder(s): Adres: Postcode en Woonplaats: Telefoon: Email:	Naam kind: Geboortedatum: Groep: Dagdelen:
Omschrijving van de klacht (feiten):	Datum klacht:
Redenen:	
Uitgevoerde acties:	
Eventuele suggesties voor verbetering:	
Handtekening:	
De klager is akkoord met de klachtenregeling van kindercentrum HummelHoeve	

In te vullen door de klachtencommissie

Namen commissieleden:	Ingeleverd op:
Genomen actie:	

Eventuele suggesties voor verbetering:	
Ontvangstbevestiging naar ouders verstuurd op:	Afgehandeld op:
De klacht is wel / niet naar tevredenheid van bovengenoemde ouder afgehandeld. Redenen:	
Paraaf voorzitter klachtencommissie HummelHoeve:	Paraaf bovengenoemde ouder:
Paraaf directeur kindercentrum HummelHoeve:	