

Intern klachtreglement

Tjil! Kinderopvang

Versie: oktober 2023



Inhoudsopgave

	pagina
Inleiding	3
1. Definities	3
2. Voortraject klacht	4
3. Indienen klacht	4
4. Behandeling klacht	5
5. Externe klachtenafhandeling	5
6. Privacy	6
7. Klachtenloket	6
8. Geschillencommissie	6



Inleiding

Tjil! Kinderopvang heeft in het kader van de Wet Kinderopvang 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. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende of oudercommissie. Zij zijn te bereiken per e-mail.

Voor de locatie KDV Heikant, KDV De Dirigent en BSO Heikant
Charlotte van Geffen: Charlotte@tjil.net

Voor de locaties KDV Verhulstlaan, BSO Verhulstlaan en BSO d'n Hazennest
Daan van Ierland: daan@tjil.net

De oudercommissie: oudercommissietjil@hotmail.com

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

1. Definities

Organisatie: Tjil! Kinderopvang

De oudercommissie: Afvaardiging van ouders/verzorgers die opvang voor hun kind(eren) afnemen bij Tjil! De oudercommissie werkt zelfstandig en heeft een adviesrecht zoals in de wet is vastgelegd. De oudercommissie mag tevens op eigen initiatief advies geven aan de directie van Tjil!

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij Tjil! Kinderopvang

Klachtenfunctionaris: Het management, eindverantwoordelijke voor alle ingediende en daarna afgehandelde klachten binnen Tjil!

Leidinggevende: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst. Bij afwezigheid wordt hij/zij vervangen door zijn/haar assistent-leidinggevende

Ouder: 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 kind(eren).

Klager: De ouder die een klacht indient

Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klachtenloket

Kinderopvang: Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang, 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 ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (een klachtenformulier kunt u aanvragen per mail klacht@tjil.net).
 - De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 1 kalendermaand als redelijk wordt gezien.
 - Wilt u zelf schriftelijk een klacht indienen zonder een door ons opgesteld formulier in te vullen dan verzoeken wij u de klacht te voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of u de klacht al met een medewerker heeft besproken en zo ja met wie, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
 - Indien er een klacht wordt ingediend bij de leidinggevende die betrekking heeft op de leidinggevende zelf, dan draagt hij/zij er zorg voor dat deze klacht zo spoedig mogelijk terecht komt bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het verdere verloop en de afhandeling van de klacht.
 - Indien er een klacht wordt ingediend bij de oudercommissie zal deze ten aller tijden uit handen worden gegeven aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is daarna verantwoordelijk voor het verdere verloop en de afhandeling van de klacht.
 - Het is niet mogelijk een officiële klacht mondeling, telefonisch of via sms/WhatsApp in te dienen.
2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

1. De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht bij de klachtenfunctionaris.
2. De leidinggevende bevestigt binnen 1 week schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
3. De leidinggevende houdt de klager, minstens 1 keer per week per e-mail, op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De leidinggevende 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 leidinggevende de klager en de klachtenfunctionaris hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd van de leidinggevende in samenspraak met de klachtenfunctionaris.

5. Externe klachtafhandeling

1. 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.
2. 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.
3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Tjil!, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

6. Privacy

Als de klacht binnen Tjil! is afgehandeld zal alleen het ingediende klachtenformulier en het gemotiveerde oordeel over de klacht bewaard blijven.

Dit gebeurt op het hoofdkantoor in een map die alleen inzichtelijk is voor het managementteam. Voor wat betreft de gegevens die onder het kopje "gegevens ouder/kind" staan zullen alle velden behalve "naam" en "datum melding" geanonimiseerd worden. Daar waar nodig zal ook het gemotiveerde oordeel dusdanig geanonimiseerd worden zodat er alleen een koppeling te maken is tussen de ingediende klacht en het oordeel zelf.

Deze stukken zullen bewaard blijven voor de maximale termijn van 2 jaar na datum dagtekening van het gemotiveerde oordeel.

7. Klachtenloket

Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de klager en de kinderopvangorganisatie.

Het Klachtenloket Kinderopvang is te bereiken via www.klachtenloketkinderopvang.nl
info@klachtenloket-kinderopvang.nl
of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (Euro 0,20 per gesprek).

8. Geschillencommissie

De klacht kan ook ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.

Het geschil kan aangemeld worden door zowel ouders/verzorgers als de oudercommissie.

Contactgegevens:

Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.

Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.)

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier

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