

Interne klachtenregeling

1 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 het kinderdagverblijf. 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. Kinderdagverblijf Twinnie is een lerende organisatie die open staat voor suggesties/klachten van o.a. ouders.

2 Het doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van hetgeen 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 het kinderdagverblijf en de ouders. In eerste instantie moet gezocht worden naar een oplossing binnen de kring van de direct betrokkene(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.

3 De procedure

3.1 *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 leidinggevende kan hierbij eventueel een belangrijke bemiddelende rol spelen. Kan de klacht niet meer naar tevredenheid worden afgehandeld door leidster(s) of leidinggevende, dan komt de klacht bij de **klachtencommissie**. Een direct beroep op de klachtencommissie zou de relatie tussen ouder en kinderdagverblijf, ongeacht de uitspraak van de commissie, kunnen verstoren. Daar is niemand bij gebaat.

3.2 *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 kinderdagverblijf Twinnie;
3. een onafhankelijk persoon buiten kinderdagverblijf Twinnie.

Per klacht wordt er een klachtencommissie samengesteld.

3.3 *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 kinderdagverblijf Twinnie;
- 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 2.3.3. 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 resultaten worden aan de betrokken partijen voorgelegd en beide partijen kunnen daarop reageren. 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 een Externe klachtencommissie zoals staat beschreven in hoofdstuk externe klachtencommissie. Deze commissie is belast met de behandeling van klachten van cliënten en zorgaanbieders. De klager of aangeklaagde moet gewezen worden op de mogelijkheid zich te wenden tot deze instantie.