



Klachtenregeling

Inhoudsopgave

	pagina
1. Inleiding	3
2. Klachtenregeling voor ouders	4
2.1. Interne procedure	4
2.2. Externe procedure	5
3. Klachtenregeling voor de oudercommissie	6
3.1. Interne procedure	6
3.2. Externe procedure	7

1. Inleiding

Het Kinderrijkhuis heeft een klachtenregeling voor ouders en een klachtenregeling voor de oudercommissie. Beide regelingen worden in dit document beschreven. Beide regelingen voorzien in een interne procedure binnen het Kinderrijkhuis en een externe procedure bij een onafhankelijke klachtencommissie. Per 16-11-2015 is Kinderrijkhuis ingeschreven bij de geschillencommissie. Ouders en oudercommissie worden verzocht om zich bij klachten eerst de interne procedure te doorlopen, maar kunnen zich desgewenst te allen tijde rechtstreeks tot de externe klachtencommissies wenden. Daarmee voldoet de klachtenregeling aan de verplichtingen uit de Wet Klachtrecht Cliënten zorginstellingen (WKCZ).

Voorgenomen wijzigingen in deze klachtenregeling worden voor advies voorgelegd aan de oudercommissie.

Bijlage 1 geschilartikel kinderopvang en peuterspeelzalen (bron geschillencommissie)

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de commissie te bepalen vorm bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen (hierna: geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en word desgevraagd toegezonden.
6. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
7. Uitsluitend de hierboven genoemde geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

2. Klachtenregeling voor ouders

2.1 Interne procedure

Elke ouder/verzorger waarvan een kind gebruik maakt van opvang in het Kinderrijkhuis heeft het recht een klacht in te dienen. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie. De klachtenbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

1. naam en adres van de klager en van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon.
2. een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de situatie of gedraging waarover wordt geklaagd. En, in het laatste geval, een mededeling wie zich aldus heeft gedragen.
3. de reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend.

De directeur is 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 worden zowel de klager als degenen over wie geklaagd is daarover ingelicht (met reden). Binnen veertien dagen na ontvangst van een klacht ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de behandelingsprocedure.

Door of vanwege de directeur wordt er een onderzoek naar de toedracht van de aan de klacht ten grondslag liggende gebeurtenis ingesteld. Degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk dan wel mondeling zijn/haar standpunt toe te lichten. De klager wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk dan wel mondeling zijn/haar standpunt toe te lichten. Indien de klager of de beklaagde in het kader van een onderzoek naar de klacht wordt gehoord, dan kan deze zich laten bijstaan door een derde. De directeur heeft de bevoegdheid om deskundigen in de schakelen. Indien de klager zijn klacht intrekt, blijft de directeur bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

Op basis van de bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen dient de directeur een oordeel te geven over de klacht. De directeur stuurt schriftelijk een oordeel aan elke klager. De klager en degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, worden schriftelijk over de uitspraak en de motivering daarvan ingelicht. De directeur legt binnen een termijn van zes weken na de afdoening van een klacht van elke aan de klager gerichte afhandelingsbrief een afschrift vast door middel van archivering in een klachtendossier.

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

Zowel directie als klager betrachten geheimhouding over gegevens die hem/haar in het kader van de behandeling van de klacht ter beschikking gesteld worden en waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, behoudens indien enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht.

2.2 Externe procedure

Ouders kunnen te allen tijde, ook zonder de in de vorige paragraaf beschreven interne procedure te hebben doorlopen, direct gebruik maken van de externe klachtenprocedure van het Kinderrijkhuis. Deze procedure bestaat uit het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie. Het Kinderrijkhuis heeft zich hiertoe aangesloten bij de Geschillencommissie.

Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie dient plaats te vinden door het invullen van formulier op de website van de geschillencommissie.

www.degeschillencommissie.nl

De klacht wordt behandeld conform het reglement van de Geschillencommissie. Dit reglement is eveneens te vinden op de website van Geschillencommissie

Het Kinderrijkhuis draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin o.a. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De directeur zendt het verslag voor 1 juni van het daarop volgende kalender jaar aan de GGD-inspecteur.

3. Klachtenregeling voor de oudercommissie

3.1 Interne procedure

De oudercommissie van het Kinderrijkhuis kan zich met klachten wenden tot de directie. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klachtenbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

1. een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de situatie of gedraging waarover de oudercommissie zich geklaagd. En, in het laatste geval, een mededeling wie zich aldus heeft gedragen.
2. de reden waarom over die situatie of gedraging een klacht wordt ingediend.

De directeur is 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 worden zowel de oudercommissie als degene(n) over wie geklaagd is daarover ingelicht (met reden). Binnen veertien dagen na ontvangst van een klacht ontvangt de oudercommissie een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de behandelingsprocedure.

Door of vanwege de directeur wordt er een onderzoek naar de toedracht van de aan de klacht ten grondslag liggende gebeurtenis ingesteld. Degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk dan wel mondeling zijn/haar standpunt toe te lichten. De oudercommissie wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk dan wel mondeling zijn/haar standpunt toe te lichten. Indien de oudercommissie of de beklagde in het kader van een onderzoek naar de klacht wordt gehoord, dan kan deze zich laten bijstaan door een derde. De directeur heeft de bevoegdheid om deskundigen in de schakelen. Indien de klager zijn klacht intrekt, blijft de directeur bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

Op basis van de bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen dient de directeur een oordeel te geven over de klacht. De directeur stuurt schriftelijk een oordeel aan de oudercommissie. De oudercommissie en degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, worden schriftelijk over de uitspraak en de motivering daarvan ingelicht. De directeur legt binnen een termijn van zes weken na de afdoening van een klacht van elke aan de oudercommissie gerichte afhandelingsbrief een afschrift vast door middel van archivering in een klachtendossier.

Aan de oudercommissie worden geen kosten voor de behandeling van de klacht in rekening gebracht.

Zowel directie als oudercommissie betrachten geheimhouding over gegevens die haar in het kader van de behandeling van de klacht ter beschikking gesteld worden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, behoudens indien enig wettelijk voorschrift haar tot bekendmaking verplicht.

3.2 Externe procedure

Ouders kunnen te allen tijde, ook zonder de in de vorige paragraaf beschreven interne procedure te hebben doorlopen, direct gebruik maken van de externe klachtenprocedure van het Kinderrijkhuis. Deze procedure bestaat uit het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie. Het Kinderrijkhuis heeft zich hiertoe aangesloten bij de Geschillencommissie.

Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie dient plaats te vinden door het invullen van formulier op de website van de geschillencommissie.

www.degeschillencommissie.nl

De klacht wordt behandeld conform het reglement van de Geschillencommissie. Dit reglement is eveneens te vinden op de website van Geschillencommissie

Het Kinderrijkhuis draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin o.a. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De directeur zendt het verslag voor 1 juni van het daarop volgende kalender jaar aan de GGD-inspecteur.

Kinderrijkhuis
Mieke, Nienke en Dorien Langen
Grotestraat 97a
5836 AD Sambeek