

Reglement Interne Klachtenprocedure NSO Kids2Ellens.

Doel: Zorgdragend voor een klantgerichte afhandeling van klachten.

Beheerder: Directie.

Inhoud:

Hoe goed alle medewerkers van onze naschoolse opvang ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerkster of over een bepaalde gang van zaken binnen de naschoolse opvang, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit mondeling of schriftelijk bij teamleiding of directie in te dienen.

Artikel 1. Begripsomschrijving.

1.1 Directie:

De personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de naschoolse opvang. Tevens geven zij leiding aan organisatie.

1.2 Medewerker

Iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan Kids2Ellens, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Kids2Ellens. Bij de behandeling van een klacht wordt uiteindelijk Kids2Ellens als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

1.3 Externe klachten commissie

Kids2Ellens is aangesloten bij een extern klachtencommissie. Op de werkplek zijn er folders ter inzage. Als ouders er met Kids2Ellens niet uit kunnen komen dan kunnen ouders contact opnemen met de klachtencommissie kinderopvang.

Klachtencommissie Kinderopvang Postbus 398 3740 AJ Baarn. KvK. Lelystad nr. 390.68281.
Mail adres : www.klachtenkinderopvang.nl

1.4 Klant:

Een natuurlijke persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kids2Ellens.

1.5 Klager:

Een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Kids2Ellens, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Kids2Ellens.

1.6 Klacht:

Schriftelijke of mondeling uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van Kids2Ellens, of een medewerker van Kids2Ellens. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, van Kids2Ellens in een zaak waarin de klager een belang heeft.

De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de kinderopvang betreffen.

Artikel 2 Indienen van een klacht.

De organisatie binnen onze NSO is onderverdeeld in twee geledingen waarbij u uw klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht terecht kunt.

Geleding 1

De groepsleiding: Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten ondermeer op het gebied van:

- Het functioneren van de groepsleidsters en/of kinderen
- De huisregels en tijden
- Accommodatie en spelmateriaal
- Hygiëne en voeding

Geleding 2

De directie: Bij de directie kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- procedures binnen het kindercentrum
- financiële zaken
- het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden)
- aanname en plaatsingsbeleid
- algemeen beleid

Geleding 3

Externe klachten commissie: Klachtencommissie Kinderopvang. Deze kunt u inschakelen als u niet met de groepsleiding en de directie eens bent over de klacht en de behandeling van de klacht.

U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

2.1

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

De klant, dat wil zeggen ouders/verzorgers, zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers, zijn of haar nabestaanden, natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

2.2

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

Artikel 3 Behandeling van de klacht.

3.1

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal u binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij een hogere geleding indienen. Onder deze voorwaarden kunnen alle geledingen doorlopen worden. De interne procedure zal maximaal 10 weken in beslag nemen.

3.2

De geleding die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien een der partijen hierom verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

3.3

Hebt u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie kinderopvang

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

5.1

Kids2Ellens kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, evenals bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig, voor zover het hun privacy betreft.

5.2

Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

5.3

Kids2Ellens is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

Artikel 6 Inzagerecht

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Artikel 7 Beslissing Kids2Ellens

Kids2Ellens stelt klager binnen twee weken na indiening van de klacht maar maximaal zes weken in geval van achtereenvolgens indienen van de klacht bij alle twee de geledingen, mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Kids2Ellens deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 8 Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

Kids2Ellens brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door directie van de organisatie. De directie heeft hiervoor positief advies verkregen van de oudercommissie. Wijziging kan plaatsvinden na advisering door de oudercommissie.

Artikel 11 Inwerktreding

Het reglement treedt in werking op 1 januari 2008.