Verenigde Agrarische Kinderopvang

Protocol VAK-formule

Protocol 26

Klachtenprocedure en geschillencommissie Kinderopvang

Ondanks onze voortdurende aandacht voor ouders/verzorgers kan het zo zijn dat ouders/verzorgers ontevreden zijn en dit in een gesprek niet opgelost kan worden. Een ouder/verzorger kan dan een klacht indienen. Dit geldt ook voor de Oudercommissie.
De inbreng kan een rol spelen bij het bewerkstelligen van kwaliteitsverhoging van de geboden dienstverlening. We achten het van groot belang om serieus om te gaan met klachten. Deze procedure is goedgekeurd door de Oudercommissie datum:

INHOUDSOPGAVE

PRO-26: KLACHTENPROCEDURE

INHOUDSOPGAVE **1**

PROTOCOL KLACHTENPROCEDURE **2**

1. De interne klachtenbehandeling. 2

2.1 Klachtenafhandeling via de VAK 3

2.2 Klachtenloket Kinderopvang: informatie en advies 3

3. Klachtenafhandeling via de geschillencommissie 3

4. Verslag en evaluatie klachtenregeling 3

4.1 Klachtenverslag 4

PROTOCOL KLACHTENPROCEDURE

1. De interne klachtenbehandeling.

Ouders worden door de brief I-03 Informatie klachtenprocedure en Geschillencommissie kinderopvang op de hoogte gesteld van de interne klachtenprocedure en de Geschillencommissie Kinderopvang.

De klachten betreffen:

a) een gedraging jegens een ouder of een kind van de houder of van voor de houder of door zijn tussenkomst werkzame personen;
b) de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Voor klachten van de Oudercommissie wordt ook deze procedure toegepast.

Voortraject klacht:
Als een ouder een klacht heeft gaat de ondernemer ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende of ondernemer. Indien het in de bovenstaande gevallen tot een oplossing leidt wordt het A-04 registratie verbeteringen en ongevallen geheel ingevuld en het vakje opmerking/wens ouder aangekruist. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan een klacht worden ingediend.

Betreft de klacht een persoon die niet in dienst is, doch binnen de onderneming werkzaam is, dan valt deze klacht buiten deze klachtenprocedure en dient contact opgenomen te worden met degene die de persoon begeleidt. Te denken valt aan stagiaires.

1. Indienen van de klacht:
Bij een klacht over de overeenkomst dient de ouder zich tot de ondernemer te richten.

Een klacht dient altijd schriftelijk (onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet) te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. Een omschrijving van de klacht wordt genoteerd op het registratieformulier Registratie Verbeteringen en ongevallen met datum, naam van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, eventueel de locatie en de groep.
Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen dan treedt de meldcode PRO-02 in werking en is deze klachtenprocedure daarmee afgesloten.

2. Behandeling van de klacht:
De ondernemer zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie (A-04) van de klacht, hij houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de klacht. De ondernemer zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is

afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

Betreft het de gedragingen van een medewerker dan wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
De klacht wordt zo spoedig mogelijk en binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom de ondernemer tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen de ondernemer neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

(Ook noteren op het formulier Registratie Verbeteringen en ongevallen).

2.1 Klachtenafhandeling via de VAK

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing bestaat de mogelijkheid dat de klager zich tot de VAK richt.
De klager dient de klacht dan schriftelijk (onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet) in te dienen bij de klachtenfunctionaris van de VAK info@agrarischekinderopvang.nl, of te sturen naar het postadres. (Zie VAK site).
De procedure is als onder 2 van de werkwijze interne klachten.
Deze stap is niet verplicht de klager mag ook rechtstreeks naar de Geschillencommissie Kinderopvang.

2.2 Klachtenloket Kinderopvang: informatie en advies

Het klachtenloket Kinderopvang is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Hier kunnen ouders en oudercommissies terecht voor informatie, advies, bemiddeling en mediation. www.klachtenloket-kinderopvang.nl

3. Klachtenafhandeling via de geschillencommissie

De werkwijze van de Geschillencommissie Kinderopvang is te vinden op de website van de geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.
Een 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 ondernemer indient. (bijvoorbeeld als het de ondernemer betreft)

4. Verslag en evaluatie klachtenregeling

Indien er in enig jaar een klacht is ingediend draagt de ondernemer er zorg voor dat over betreffende kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar een verslag wordt opgesteld.
Hiervoor wordt het formulier A-08 gebruikt en dit verslag wordt ook verwerkt in het jaarplan en directiebeoordeling van dat jaar. Dit verslag dient voor 1 juni aan de toezichthouder (GGD) te worden gestuurd.
Is er geen klacht ingediend dan hoeft er **geen** verslag te worden gemaakt.

4.1 Klachtenverslag

De ondernemer maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

1. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

2. De ondernemer stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

3. De ondernemer brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

4. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt de ondernemer geen verslag op.