



Klachtenreglement

intern

herO
kindercentra

Inleiding

Hero kindercentra 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 of oudercommissie (OC). Bij voorkeur maken ouders/verzorgers/OC hun onvrede eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene(n) of diens leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders?OC de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of om het geschil aan te melden bij de Geschillencommissie. Het adres van de geschillencommissie is postbus 90600, 2509 LP te Den Haag. Meer informatie is ook te vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang>. Het telefoonnummer van de geschillencommissie is (070) 310 53 10. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Brochures en het reglement van de Geschillencommissie vindt u op de website van de geschillencommissie.

1. Definities

Organisatie:	Hero Kindercentra
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Hero Kindercentra op basis van een arbeids-, vrijwilligers- of stageovereenkomst.
Klachtontvanger:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, deze stuurt de afzender van de klacht een ontvangstbevestiging en stuurt de klacht door naar de klachtbehandelaar. Tevens wordt de klacht geregistreerd op de klachtvolglijst.
Klachtbehandelaar:	De medewerker die de klacht inhoudelijk beoordeelt en afhandelt richting de klager. Dit is in principe de leidinggevende van de medewerker waarmee de klacht is besproken en niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
Clustermanager:	Diegene die leiding geeft aan de opvanglocatie waar het kind is geplaatst.
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de medewerker van het service kantoor of clustermanager.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Een klacht is een uiting van onvrede over een bewezen dienst, persoon of product. In de regel betreft het een schriftelijke uiting.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies 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

In veel gevallen zal er een voortraject zijn voordat een klacht wordt ingediend. Als een ouder/OC onvrede of ongenoegen ervaart dan gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene(n) besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de opvanglocatie of de medewerker op het service kantoor. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de onvrede worden besproken met de clustermanager indien het onvrede betreft op de opvanglocatie. Als het onvrede betreft over een medewerker van het service kantoor of de clustermanager dan kan deze met de leidinggevende besproken worden. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht kan worden ingediend door op de website van Hero kindercentra (www.herokindercentra.nl) het digitale klachtenformulier in te vullen. Ook is er een schriftelijk klachtenformulier beschikbaar, zie bijlage 1. Dit kan ingeleverd worden op de locatie, of door de ouder ingescand worden en naar kwaliteit@herokindercentra.nl gestuurd worden. Een klacht of een uiting van ongenoegen die binnenkomt via de mail van een locatie of service kantoor wordt ook in behandeling genomen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep en/of de afdeling op het service kantoor, plus een omschrijving van de klacht. Indien hier aanleiding toe is (bijvoorbeeld door zwaarte, onderwerp, herhaling) kan bij een mondelinge melding van onvrede/ongenoegen gevraagd worden aan de ouder of het schriftelijk vastgelegd dient te worden als formele klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan wordt het protocol Meldcode kindermishandeling van Hero kindercentra door de clustermanager in werking gesteld. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtontvanger bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en zorgt dat de klacht terecht komt bij de klachtbehandelaar.

4.2 De klachtbehandelaar draagt zorg voor de registratie van de klacht op de interne volglister klachtenregistratie.

4.3 De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 De klachtbehandelaar 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 klachtenbehandelaar de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4.8 De klachtbehandelaar registreert de afhandeling van de klacht op de interne volgformulier klachtenregistratie en archiveert deze met alle bijbehorende correspondentie.

5. Externe klachtafhandeling

5.1 Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/OC de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 De ouder/OC kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/OC redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij de organisatie, ingediend te worden bij de Geschillencommissie.

6. Verslaglegging en privacy

6.1 Alle klachten worden geregistreerd om eventuele structurele problemen te onderkennen en op te lossen.

6.2 Aan het einde van elk kalenderjaar wordt een jaarverslag klachten opgesteld. Dit geanonimiseerde jaarverslag dient voor 1 juni van het daarop volgende kalenderjaar te worden toegezonden aan de toezichthouder (GGD). Het geanonimiseerde jaarverslag wordt op locatieniveau besproken met de oudercommissie (met betrekking tot de klachten van de locatie) en met de centrale ouderraad. Het geanonimiseerde jaarverslag wordt op passende wijze onder de aandacht gebracht van de ouders.

6.3 Het privacyreglement is van toepassing op de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot de ingediende klacht.

Dit reglement is vastgesteld in juni 2020. Dit reglement vervangt alle voorgaande regelingen.

BIJLAGE 1: Klachtformulier

Bij voorkeur ontvangen we uw klacht via het digitale klachtenformulier op onze website www.herokindercentra.nl. Wanneer dit niet lukt dan kunt u dit formulier ook op papier indienen. Wij verzoeken u om alle vragen volledig in te vullen. U kunt ook bijlagen of nadere toelichtingen bijvoegen als de ruimte op het formulier niet toereikend is. Stuur geen originele stukken in maar een kopie want de bijlagen worden gearchiveerd bij het klachtenformulier.

U kunt het getekende formulier inleveren op de locatie. De locatie scant het formulier in en mailt het met eventuele bijlagen naar kwaliteit@herokindercentra.nl.

Deze klacht heeft betrekking op de volgende locatie/afdeling:	
Deze klacht is reeds besproken met (a.u.b. naam invullen):	
Uw naam:	
Straat:	
Postcode / Plaats:	
Uw telefoonnummer waarop wij u kunnen bereiken overdag:	
Wat is uw klacht?:	
Wat is de oorzaak/aanleiding voor uw klacht?	
Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?	
Als u bijlagen bijvoegt, kunt u deze dan toelichten?	
Aanvullende opmerkingen	
Datum:	
Handtekening:	