



## **Klachtenprocedure Natuurfontein**

In dit reglement beschrijven wij de interne en externe regeling en geven wij aan hoe te handelen bij een externe klacht.

### **1. Doel van de interne klachtenregeling**

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

- Gedacht kan worden aan klachten over:
  - Geleverde diensten van de administratie (planning, financiën etc.)
  - De werkwijze van Natuurfontein in bv. de omgang met ouder/kind
  - Gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind.
  
- Toepassingsgebied: De klachtenregeling kan gebruikt worden door de klanten van Natuurfontein.
  - De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

### **Het niet nakomen van afspraken**

*Klager* Een klant of een groep van klanten, in relatie staande tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.

*Externe klachtencommissie* De externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan directie.

*Toepassingsgebied* De klachtenregeling kan gebruikt worden door de klanten van Natuurfontein. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

## **2. Uitgangspunten Indiening van de klacht.**

- Klachten en bezwaren worden positief benaderd.
- Een klacht kan ingediend worden door: De klant (dit zijn de ouders/verzorgers).
- Hoe wordt een klacht ingediend: Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld
- De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt (zie klachtenformulier).
- Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

*2.2. Bijstand* De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

*2.3. Het inwinnen van inlichtingen* De eigenaar kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n) voor zover het hun privacy betreft. De eigenaar verplicht zich om alle informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

*2.4. Inzagerecht* Zowel de klager, de betrokken medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klachtbetrekking hebbende stukken te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

*2.5. Geheimhouding* Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit geldt ook voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

*2.6. Beslissing* De eigenaar stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel over de grondigheid van de klacht.

*2.7. Bekendmaking klachtenregeling* De eigenaar brengt de klachtenregeling via de internetsite onder aandacht van haar klanten. De Klachtenregeling ligt altijd ter inzage op de kinderopvanglocatie.

*2.8. Maatregelen* De eigenaar deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Als het termijn van één maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

*2.9. Periodieke rapportage* Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks in de beoordeling van het kwaliteitssysteem met de medewerkers besproken en geëvalueerd. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het kalenderjaar en wordt voor 1 juni in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de GGD.

## **3. Interne klachtenprocedure**

Individuele klachten kunnen worden ingediend bij de betreffende personen. Indien dit niet tot een oplossing leidt wendt u zich tot de locatietoördinatoren of de oudercommissie. Daarnaast is het ook mogelijk uw klacht direct bij De Geschillencommissie neer te leggen. De Geschillencommissie is een landelijk werkende

organisatie met een centraal informatie -en meldpunt. Zij zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 070-3105310 en via de website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **3.1 Behandeling van een interne mondelinge klacht.**

Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage op het rapportageformulier mondelinge klachten.

Stap 1. De klager richt zich met de mondelinge klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om de gang van zaken op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening.

Stap 2. De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de klant op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht schriftelijk bij Vincent Koot of Danny Teders.

Stap 3. Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de eigenaar, dan zal hiervoor een afspraak worden gemaakt.

Stap 4. Vincent Koot of Danny Teders voert de gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s). Zij nemen de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en zal deze noteren in het klachtendossiers.

Stap 5. Na afhandeling van de klacht ondertekent de eigenaar het rapportageformulier mondelinge klachten en opmerkingen.

Stap 6. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearchiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd met het personeel en vervolgacties gepland.

Stap 7. Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de medewerker de klager om de klacht schriftelijk via een e-mail ([info@natuurfontein.nl](mailto:info@natuurfontein.nl)) in te dienen bij de eigenaar.

Stap 8. De eigenaar behandelt de schriftelijke klacht. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door de eigenaar schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de eigenaar op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### **3.2 Behandeling van een interne schriftelijke klacht.**

Stap 1. Schriftelijke klachten worden ingediend bij de eigenaar. Dit kan worden gedaan door een e-mail te sturen naar [info@natuurfontein.nl](mailto:info@natuurfontein.nl)

Stap 2. De klager is ten allen tijde gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling (via de mail) te doen bij de eigenaar.

Stap 3. De eigenaar heeft ten alle tijden na het indienen van de klacht een gesprek met degene waarover geklaagd wordt.

Stap 4. De eigenaar geeft oftewel een mondelinge oftewel een schriftelijke reactie binnen 6 weken na indienen van de schriftelijke klacht aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog mondeling of schriftelijk commentaar bij de eigenaar kan indienen. Als er sprake is van een mondelinge reactie, zal dat verlopen zoals in stap 5 beschreven.

Stap 5. De eigenaar roept, indien zichzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd. Indien de eigenaar het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden. Binnen 14 dagen wordt er een gespreksverslag opgesteld die door beide partijen worden ondertekend. Een klacht ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf het moment van indiening de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

De behandeling van de formele klacht betreft maximaal 6 weken.

#### **4.Externe klachtenprocedure**

Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij het klachtenloket Kinderopvang (dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang) wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- De kinderopvangorganisaties niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvang het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende percussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Stap 1. De ouders/oudercommissie dient de klacht eerst bij Monique van Loenen (eigenaresse) in te dienen.

Stap 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 aanhangig worden gemaakt.

Stap 3. Geschillen kunnen zowel door de ouders/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.

Stap 4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Monique van Loenen aan deze keuze gebonden. Indien Monique van Loenen een geschil aanhangig wil maken, moet zij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of in een andere passende vorm vragen binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Monique van Loenen dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

Stap 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](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **5. Begripsomschrijvingen**

*Kinderopvang* Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.

*Kinderopvangorganisatie* Een rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, in de

leeftijd van 4 tot en met einde basisschoolleeftijd in de vorm van een buitenschoolse opvang (4-12 jaar), waarvoor een vergoeding verschuldigd is. *Klant* Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie voor de opvang van zijn of haar kinderen. (BSO).

*Eigenaar/Houder* De persoon die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

*Pedagogisch Medewerk(st)er* De persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen op de BSO.

*Medewerker* Ieder persoon die werkzaam is bij de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.

*Klacht* Is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie.

*Klager* Een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.

*Externe klachtencommissie* De externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan directie

## **6. Gegevens De Geschillencommissie**

Bordewijklaan 46 2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: 070- 310 53 10

Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)