



| Klachtenregeling

Inleiding

Kinderopvang is mensenwerk. Waar mensen werken kan er wel eens iets misgaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Het is goed te weten dat Kind aan huis een reglement heeft voor de klachtbehandeling. Daarin zijn waarborgen opgenomen voor een goede afhandeling van een klacht. In dit reglement wordt een onderscheid gemaakt in een interne- en externe procesgang van klachten. Dit reglement laat alle bestaande juridische mogelijkheden onverlet.

Het belang van een goede klachtbehandeling

Als iemand een klacht heeft, zullen wij die zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Op die manier kunnen wij iets aan de klacht doen én kunnen wij ervoor zorgen dat dergelijke klachten in de toekomst vermeden kunnen worden. Klachten worden dan ook zeer ter harte genomen en aangewend om de kwaliteit van onze organisatie te verbeteren.

Wat is een klacht?

Een klacht heeft uitsluitend betrekking op een individuele, concrete zaak. Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door Kind aan huis of door één van de medewerkers van Kind aan huis. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van u.

Wie kan een klacht indienen?

Dit klachtenreglement is bedoeld voor alle klanten van Kind aan huis: natuurlijke personen, bedrijf of instelling die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de (opvang)diensten van Kind aan huis.

Voor welke problemen geldt het klachtenreglement niet?

Er zijn zaken waarover geen klacht kan worden ingediend:

- over het beleid met betrekking tot de vaststelling van het uurtarief
- over iets dat langer dan 6 maanden geleden heeft plaats gevonden

Dit wil niet zeggen dat wij niet open staan voor opmerkingen en suggesties over het beleid.

Maar de afhandeling verloopt niet via dit klachtenreglement. Ouders kunnen via de oudercommissies invloed uitoefenen op het beleid van Kind aan huis.

Interne klachtenprocedure in 4 stappen:

Stap 1

In het geval u ontevreden bent, kunt u het beste contact opnemen met de direct betrokkene. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al de oplossing. Dikwijls is er sprake van een misverstand en/of kan de medewerker de situatie naar tevredenheid uitleggen.

Indien uw ontevredenheid de pedagogisch medewerker betreft bespreek dit met de betrokken pedagogisch medewerker. Zij of hij zal trachten uw ontevredenheid in overleg met u op een voor beiden bevredigende wijze op te lossen. Wanneer dit niet bevredigend verloopt, kunt u uw ontevredenheid voorleggen aan de bemiddelingsmedewerker van Kind aan huis. Indien uw ontevredenheid de bemiddelingsmedewerker van Kind aan huis betreft, bespreekt u dit eerst met haar.

Stap 2

Was stap 1 niet succesvol, richt u zich dan tot de leidinggevende van de bemiddelingsmedewerker, directeur bedrijfsvoering van Bink.

Stap 3

Biedt overleg met directeur bedrijfsvoering geen uitkomst, dan kunt u zich richten tot de directie van de VOF Kind aan huis. Leg uw klacht schriftelijk aan hen voor – via onderstaand adres – en vraag hen hierover een besluit te nemen. Indien uw klacht de directie zelf betreft, wendt u zich dan tot hen. Verloopt dit niet naar wens, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Raad van Toezicht van Stichting Bink en van SKBNM.

Stap 4

Indien u niet tevreden bent met de beslissing die de directie of de Raad van Toezicht heeft genomen, kunt u zich richten tot de externe klachtencommissie waar Kind aan huis aan deelneemt: Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Een klacht kan in principe direct in behandeling gegeven worden bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. De deelnemende organisaties geven er echter de voorkeur aan dat u hiervan pas gebruik maakt als intern alle mogelijkheden om tot een oplossing te komen benut zijn. Het reglement van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang kunt u inzien of opvragen bij het Gastouderbureau Kind aan huis of bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang zelf (www.klachtkinderopvang.nl).

Geschillenregeling

Als de klacht niet kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. Geschillen tussen de klager en Kind aan huis over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Kind aan huis te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de klager als door Kind aan huis aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Borderwijklaan 46, Postbus 90, 2509 LP Den Haag. Voor de volledige tekst van de geschillenregeling verwijzen wij u naar de

website van de Geschillencommissie kinderopvang (www.sgc.nl).

Het bijstaan c.q. vertegenwoordigen van betrokkenen

Zowel de klager als de aangeklaagde(n) kunnen zich laten bijstaan c.q. vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

Termijnbepaling van alle stappen in de procedure

De behandeling van een mondelinge klacht start binnen 2 werkdagen. Het onderzoek en het oordeel moeten binnen 3 werkweken afgehandeld zijn.

Bij een schriftelijke klacht krijgt de klager binnen 5 werkdagen bevestiging van ontvangst.

De aankondiging van de manier waarop de klacht behandeld wordt, vindt plaats binnen 2 werkweken na ontvangst van de klacht.

Het oordeel en het besluit of het advies worden binnen een termijn van 2 maanden schriftelijk meegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.

Het aantekenen van bezwaar tegen de uitspraak van elke afhandeling moet binnen 3 werkweken plaatsvinden.

Het aantekenen van bezwaar tegen het onderzoek en/of het advies

Indien de klager of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of het advies, moet hem gewezen worden op de mogelijkheid zich te wenden tot hem bij wetten toegekende instanties.

Adressen

Gastouderbureau Kind aan huis
Laapersveld 13
1213 BV Hilversum,
telefoon 035-6555341

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang
Postbus 398
3740 AJ Baarn
telefoon 0900-0400034