

## Klachtenregeling voor klanten

### Inleiding

Dit klachtenreglement van Kinderopvang OOK heeft betrekking op klachten van een klant over een aangelegenheid m.b.t. een medewerker of de organisatie. Voor de gastouderopvang betekent dit dat indien er geen dienstverband bestaat tussen gastouder en gastouderbureau, de vraagouder alleen een klacht kan indienen over de door het gastouderbureau uitgeoefende taken. Indien er wel sprake is van een dienstverband tussen de gastouders en het gastouderbureau, dan kan de vraagouder ook een klacht indienen over alle handelingen van de gastouder. Het is voor de vraagouders natuurlijk wel altijd mogelijk om eventuele problemen die ze met de gastouder hebben, te bespreken met de bemiddelingsmedewerksters van het gastouderbureau.

### ALGEMEEN

#### Artikel 1: begripsomschrijvingen

- 1. Kinderopvangorganisatie:** Kinderopvang OOK (OOK).
- 2. directeur/bestuurder:** de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden en verantwoordelijkheden eindverantwoordelijk is voor de Kinderopvang bij Kinderopvang OOK.
- 3. Medewerker:** een persoon werkzaam bij Kinderopvang OOK, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij Kinderopvang OOK (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van Kinderopvang OOK diensten verlenen.
- 4. Klant:** een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kinderopvang OOK.
- 5. Kritische opmerking:** een mondelinge uiting van ongenoegen van een klant over een aangelegenheid m.b.t. een medewerker of de organisatie. Ook tips voor verbeteringen of signalen vallen hieronder.
- 6. Formele klacht:** een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over een aangelegenheid m.b.t. een medewerker of de organisatie.
- 7. Klager:** een natuurlijk persoon of groep van personen, of een rechtspersoon in relatie staand tot Kinderopvang OOK, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 8. Geschillencommissie:** de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen waarbij Kinderopvang OOK is aangesloten

## **Artikel 2: doel van de klachtenregeling**

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van gedragingen van een medewerker of de organisatie waarover een klacht is ontvangen, met als doel het naar alle tevredenheid oplossen van klachten van individuele klanten en groepen klanten. Daarnaast biedt de registratie en analyse van klachten de organisatie mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

## **Artikel 3: reikwijdte van de klachtenregeling**

1. De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten van Kinderopvang OOK. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen 2 maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend. Klanten kunnen alleen dan een klacht indienen wanneer de gebreken van toepassing zijn op henzelf of hun kind(eren). De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de klant.
2. In geval van klachten betreffende seksueel misbruik van kinderen door medewerkers van Kinderopvang OOK, wordt verwezen naar het Protocol seksueel misbruik.

## **PROCEDURE KRITISCHE OPMERKINGEN**

### **Artikel 4: de procedure bij een kritische opmerking**

1. De klager heeft het recht zelf te bepalen waar hij/zij een signaal / klacht neerlegt.
2. Kinderopvang OOK stelt het op prijs wanneer de klager zich zo mogelijk eerst met een mondelinge klacht, tip of verbetersuggestie wendt tot de betrokken medewerker wanneer het gaat om het gedrag van deze medewerker of om het gebeuren in de groep / op de afdeling. De betrokken medewerker tracht de kritische opmerking in overleg met de klager op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.
3. Is de kritische opmerking naar oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze afgehandeld of gaat de klacht over de organisatie, dan wendt de klager zich bij voorkeur eerst tot de leidinggevende van de medewerker.
4. In geval de klacht naar oordeel van de klager ook langs deze weg niet op een bevredigende wijze is afgehandeld, dan wendt de klager zich tot de klachtenfunctionaris van Kinderopvang OOK. Zoals genoemd in artikel 4.1 heeft de klager het recht om al in een eerder stadium de situatie rechtstreeks aan de klachtenfunctionaris voor te leggen. De klachtenfunctionaris tracht in samenwerking met de klager en/of betrokken medewerker tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is als volgt te bereiken:
  - Per mail: [klachten@kinderopvangook.nl](mailto:klachten@kinderopvangook.nl)
  - Per telefoon: 088 - 273 00 63
  - Per brief: Kinderopvang OOK, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Postbus 826, 7301 BB Apeldoorn
5. Wanneer de klager een klacht heeft over de klachtenfunctionaris, dan kan hij/zij besluiten een klacht in te dienen bij de directeur/ bestuurder van de organisatie.

## PROCEDURE FORMELE klacht

### Artikel 5: de procedure bij een formele klacht

1. Een formele klacht moet volledig en duidelijk omschreven binnen 2 maanden nadat de klant een gebrek heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Kinderopvang OOK. Niet tijdig indienen van de klacht kan betekenen dat de klant zijn of haar rechten ter zake verliest. Voor de bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris zie artikel 4.4
2. Een klacht zal zonder onnodig uitstel in behandeling worden genomen. De klacht zal zorgvuldig onderzocht worden. De ontvanger meldt aan de klager wanneer deze een reactie kan verwachten en wie de klacht in behandeling zal nemen. Het streven is dat een klacht binnen 2 weken is afgerond.
3. Indien een klacht niet binnen 2 weken kan worden afgehandeld, wordt de klager op de hoogte gesteld van het gewijzigde tijdpad. Met een uiterlijke tijdsduur van 6 weken.
4. De klager krijgt een schriftelijke en met redenen omkleed oordeel op de klacht. In het oordeel wordt een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
5. Wanneer een klager een klacht heeft over de klachtenfunctionaris, dan kan hij/zij besluiten een klacht in te dienen bij de directeur/ bestuurder van de organisatie.
6. De klager heeft het recht de formele klacht rechtstreeks in te dienen bij het klachtenloket kinderopvang.

Website klachtencommissie: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)