Klachtenregeling Thuishuys Natuurlijk

Inleiding
Thuishuys Natuurlijk heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld.
Een goede klachtenregeling is belangrijk om jou als klant het vertrouwen te geven en dat jouw klacht serieus genomen en verholpen wordt. Maar ook voor ons heeft het meerwaarde om klachten op een goede manier te ontvangen en af te handelen: Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in onze organisatie en in onze dienstverlening. Een klacht kan daarom ook gezien worden als kans. Door een klacht serieus te nemen en er goed naar te kijken, kun je als organisatie hierdoor wellicht je kwaliteit verbeteren. Thuishuys Natuurlijk is een lerende organisatie die hoge kwaliteit wil bieden en staat daarom open voor suggesties en klachten van ouders en andere gebruikers. Ons verzoek: Ga in gesprek met wie het betreft! We hopen van harte dat als er klachten en bezwaren bij ouders leven, ze deze op basis van een goede relatie met de medewerksters van Thuishuys kunnen bespreken en uit de wereld kunnen helpen. Als dit niet bevredigend wordt opgelost is een volgende stap om naar Jeannette Uwland als eigenaar en leidinggevende te gaan.

De formele regeling die hieronder volgt beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Zoals hierboven beschreven maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de betrokken pedagogisch medewerker of leidinggevende via het bij jou bekende emailadres. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl (tel: 0900-1877, postbus 96802, 2509 JE Den Haag) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl (tel: 070 310 53 10, Postbus 90600 2509 LP Den Haag).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie, zie www.degeschillencommissie.nl.

Organisatie:	Thuishuys Natuurlijk Kinderopvang
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Thuishuys Natuurlijk Kinderopvang
Klachtenfunctionaris:	De leidinggevende waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directie, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Leidinggevende/houder	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst of aan de afdeling waar de klacht betrekking op heeft.
Ouder:	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.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen omtrent een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind en/of omtrent de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. **Voortraject klacht**
   Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende/houder. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.

2.2 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 plus een omschrijving van de klacht.

2.3 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

3.1 De leidinggevende/houder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 De leidinggevende/houder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3 De leidinggevende/houder houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

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

3.6 De leidinggevende/houder 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 leidinggevende/houder de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

4. Externe klachtafhandeling

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

4.2 De 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 houder indient.

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

4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Thuishuys Natuurlijk, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie. Deze brengt bindend advies uit.