

Klachtenreglement Dichtbij

Voor ouders en samenwerkingspartners

1 Definities

Dichtbij:	De organisatie Stichting Dichtbij kinderopvang, Vianen.
Medewerker:	Een medewerker, werkzaam bij Dichtbij. In geval van gastouderopvang is dat ook een gastouder.
Klacht:	Een schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Klachtencoördinator:	Een aangewezen medewerker van Dichtbij die zorgt draagt voor de behandeling en registratie van de klacht.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Klager:	De ouder of samenwerkingspartner die een klacht indient.
Manager:	Een leidinggevende van de organisatie.
Ouder/verzorger:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Dichtbij, voor de opvang van zijn - of haar kinderen. Dit zijn ook ouders van kinderen bij een gastouder.
Overeenkomst:	Een contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.
Samenwerkingspartner:	Een persoon bij een organisatie waarbij Dichtbij een organisatie waar Dichtbij een zakelijke relatie mee heeft. Bv de school waar de opvang in plaatsvindt.
Schriftelijk:	Een brief per post of elektronisch, zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.

2 Voortraject klacht

- 2.1 Als jij als ouder/verzorger of samenwerkingspartner, niet tevreden bent, dan vinden wij het fijn en vanzelfsprekend dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de betreffende medewerker/gastouder. Als het niet lukt om tot een oplossing te komen, kun je zijn of haar manager of het gastouderbureau benaderen. Kom je er met ons dan niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een schriftelijke klacht bij ons indienen.

3 Indienen van een klacht

- 3.1 Je kunt bij ons een klacht indienen over:
- een gedraging naar jou van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van Dichtbij
 - een gedraging naar jouw kind van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van Dichtbij
 - een werkwijze of regel binnen Dichtbij
 - jouw overeenkomst met Dichtbij

- 3.2 We vragen je jouw klacht schriftelijk in te dienen bij ons. Vind je het lastig om deze op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Ineke Bos, klachtencoördinator, 06-45521740. Zij kan je helpen jouw klacht op te schrijven. Hierdoor kunnen wij je klacht goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.
- 3.3 Wacht niet te lang met het indienen van je klacht. We vragen je om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van je klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder je je klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer je ons kunt uitleggen waarom je dit later doet.
- 3.4 In je klacht moeten de volgende gegevens staan:
- datum waarop je de klacht indient
 - jouw naam, adres en telefoonnummer
 - naam van de medewerker/gastouder, als je klacht gaat over zijn/haar gedraging
 - kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waarover je klacht gaat
 - omschrijving van de klacht

Je dient je klacht in bij de klachtencoördinator, bij voorkeur via ons webformulier op www.dichtbijkinderopvang.nl. Per email (verbeteren@dichtbijkinderopvang.nl) of brief (Sportlaan 14, 4131 NN Vianen) mag ook.

- 3.5 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Als de klacht (een vermoeden van) een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft, treedt de meldplicht in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4 Behandeling klacht

- 4.1 De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van je klacht.
- 4.2 Dichtbij onderzoek de klacht zorgvuldig. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht. Sowieso neemt een medewerker contact met je op om de klacht te bespreken. Andere stappen die Dichtbij kan nemen, zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering in de praktijk in relatie tot de klacht.
- 4.3 Als de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, vragen we de medewerker om een reactie, mondeling of schriftelijk.
- 4.4 De klachtencoördinator houdt je op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.5 De klachtencoördinator bewaakt hoe de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij betreft de verantwoordelijken en zorgt dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld, uiterlijk binnen 6 weken. Als het niet lukt de klacht binnen 6 weken af te handelen, brengt de klachtencoördinator je zo spoedig mogelijk op de hoogte.

- 4.6 Je ontvangt van ons een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over je klacht. Hierin staat ten minste:
- of de klacht terecht, niet terecht of deels waard is
 - de redenen waarom Dichtbij tot dit oordeel is gekomen
 - als de klacht en het oordeel daartoe aanleiding geven: welke maatregelen Dichtbij neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd

5 Geschillencommissie Kinderopvang

- 5.1 Als je niet tevreden bent met ons oordeel of onze klachtafhandeling, kun je je klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang.
- 5.2 In deze situaties kun je je klacht direct indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, zonder dat je eerst onze klachtenprocedure hebt doorlopen:
- als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van je klacht van ons hebt ontvangen.
 - wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Dichtbij indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kun je altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

- 5.3 Je moet je klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij ons.
- 5.4 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waaraan jij en Dichtbij zich moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.
- 5.5 Het reglement Geschillencommissie Kinderopvang is van toepassing op het indienen en de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie.

6 Kwaliteitsbewaking dienstverlening Dichtbij

- 6.1 De klachtencoördinator registreert alle ontvangen klachten in het klachtenregister.
- 6.2 De klachtencoördinator rapporteert periodiek over ontvangen klachten aan de bestuurder, het MT en de raad van toezicht en ter informatie naar de OR. Deze rapportage bevat ook informatie over de ingediende geschillen bij de Geschillencommissie.
- 6.3 Dichtbij maakt jaarlijks een klachtenverslag zoals wettelijk bepaald (Artikel 1.57b Wet kinderopvang) en stuurt dat voor 1 juni naar de GGD als toezichthouder. Dit verslag wordt ook gedeeld met de (centrale) oudercommissie.
- 6.4 Het klachtenverslag of een uittreksel daarvan is op te vragen voor ouders, verzorgers en oudercommissies via het emailadres verbeteren@dichtbijkinderopvang.nl.
- 6.5 In alle verslagen en periodieke rapportages of uittreksels zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer de klacht de bestuurder (een natuurlijk persoon) zelf betreft.