



Klachtenprocedure Kindercentrum ZieZoo

voor ouders en Ouderraad

Laatste update 26-09-2018

Klachtenprocedure

Inleiding

Kindercentrum ZieZoo is een kinderopvangorganisatie die, binnen alle geledingen, kwaliteit hoog in haar vaandel draagt. Het kan echter voorkomen dat u als **ouder**¹ ergens niet tevreden over bent. In dit reglement kunt u lezen hoe u uw klacht aan ons duidelijk kunt maken. Deze klachtenprocedure geldt ook voor onze **Ouderraad**. Indien u zich als Ouderraad onvoldoende gehoord vindt of een klacht heeft, kunt u deze procedure ook volgen.

Onze omgang met klachten van ouders en Ouderraad staat onder inspectie van de GGD als toezichthouder van de gemeente, conform de Wet Kinderopvang.

Doel

Het is ons streven om tevreden kinderen en tevreden ouders te hebben. Een klacht betekent dat onze dienstverlening ergens te kort schiet.

Een gegronde klacht is een serieuze zaak. Het is voor ons van belang om hiervan op de hoogte te worden gesteld alsmede in de gelegenheid om de klacht op te lossen. Hiermee kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en u als ouder weer tevreden stemmen.

Ook als achteraf blijkt dat een klacht ongegrond is, is het belangrijk dat wij hiervan op de hoogte worden gesteld. De ouder is immers ontevreden. In samenspraak kunnen wij dan bekijken hoe wij deze klacht kunnen oplossen.

Altijd melden!

Het is van belang om uw klacht bij ons te uiten. Alleen op die manier kunnen wij iets aan de situatie doen. Ook als u maar in kleine mate ontevreden bent, verzoeken wij u uw ongenoegen aan ons kenbaar te maken. Wij verzoeken u uw klacht direct aan ons te melden en hiermee niet te wachten. Naast klachten staan wij uiteraard open voor suggesties om onze dienstverlening te optimaliseren.

Communicatie

Kindercentrum ZieZoo hecht belang aan het dagelijkse contact met ouders. Zo mogelijk hebben wij een oudertafel of een ouderontvangstruimte. In principe is de leiding (vestigingsmanager of leidinggevende) dagelijks aanwezig tijdens het ophalen van de kinderen. Wij vinden een goed contact met de ouder van groot belang. Wij streven naar een zo groot mogelijke mate van betrokkenheid en openheid. De ouder kan tijdens het dagelijks contact informatie uitwisselen met de directie en leiding, vragen stellen, opmerkingen maken etc.

Ontevreden?

Melding bij de leiding van de vestiging

Ben u ergens ontevreden over? U kan dit zowel mondeling als schriftelijk bij ons melden. Wij gaan er van uit dat een geringe mate van ontevredenheid of uw suggestie hoe wij ons werk beter kunnen doen, mondeling met u besproken kan worden. Heeft u een officiële klacht, verzoeken wij u dit schriftelijk bij ons te melden via onze Interne klachtenprocedure (zie verder).

¹ Voor ouder kunt u ook lezen: ouders, verzorger(s)

Melding van ontevredenheid kan tijdens het dagelijkse contact direct worden gemeld. Wij verzoeken u uw opmerking of klacht te melden bij de leiding en niet bij een van de medewerkers. De vestigingsmanager is namelijk eindverantwoordelijk voor de dienstverlening en dient als zodanig op de hoogte te worden gesteld. Weet u niet wie de vestigingsmanager is, vraagt u dit dan na of kijkt u op onze website bij uw vestiging.

Indien de situatie en de aard van de klacht dit toelaten, zal de klacht direct besproken worden. Dit kan in de ontvangstruimte, maar bij voorkeur in een besloten ruimte, afhankelijk van de aard van de klacht en situatie op dat moment. Naast de mondelinge melding kunt u uw klacht uiteraard ook schriftelijk aan ons melden. Wij zullen dan een afspraak met u maken om de klacht te bespreken. Naar gelang de aard van de ontevredenheid en situatie wordt uw klacht mondeling afgerond dan wel via een schriftelijk verslag.

Afhankelijk van de inhoud van de klacht of ontevredenheid zal de vestigingsmanager eventueel een medewerker in dit onderhoud betrekken. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn indien de klacht betrekking heeft op een situatie waar de medewerker bij betrokken was. Indien de medewerker op dat moment niet werkzaam is en de aanwezigheid toch gewenst is, zal een afspraak worden gemaakt voor een ander tijdstip. Gezamenlijk zullen wij tot een spoedige oplossing proberen te komen.

Officiële klacht

Er zijn 2 routes voor uw klacht. U kan een van deze routes kiezen of beiden, zowel na elkaar als tegelijk. Deze routes zijn: interne klacht en externe klacht.

Als u bij ons een interne klacht indient, volgen wij de stappen zoals in onze interne klachtenprocedure beschreven. Als u direct een externe klacht indient, zullen wij de stappen/uitkomst van de Geschillencommissie volgen.

Interne klachtenprocedure

Een officiële interne klacht verzoeken wij u schriftelijk bij ons in te dienen. U kunt hiervoor het *klachtenformulier* gebruiken die u als bijlage in dit document aantreft.

Behandeling klacht via de vestigingsmanager

Zodra de klacht binnenkomt zullen wij de ontvangst hiervan schriftelijk aan u bevestigen. Vervolgens maken wij binnen een week een afspraak met u. Mocht de vestigingsmanager afwezig zijn vanwege vakantie of ziekte, dan wordt bekeken of de klacht urgent is of dat deze na terugkomst behandeld kan worden. Samen met de ouder maken wij een afspraak om de klacht te bespreken. Wij hopen de klacht direct te kunnen oplossen. Mocht dat niet het geval zijn, dan zullen wij intern overleg hebben. Mogelijk met de directie en/of Ouderraad. Wij streven er naar een klacht binnen 4 weken naar tevredenheid afgehandeld te hebben.

Behandeling klacht via Servicebureau/directie

Mocht u er met de vestigingsmanager niet uitkomen, kunt u uw klacht melden aan het Servicebureau (de directie van Kindercentrum ZieZoo). U kan hiervoor het klachtenformulier gebruiken. Het Servicebureau kan advies of bemiddeling toepassen. Hiervoor geldt ook een behandeling zoals hiervoor beschreven. De contactgegevens treft u op onze website aan.

Externe klachtenprocedure

Geschillen commissie

Indien de klacht naar het oordeel van de ouder niet tot tevredenheid is afgehandeld of de klacht zich blijft voordoen, of u besluit direct naar een externe instantie te stappen, heeft u de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Dit is een Geschillencommissie speciaal voor de kinderopvang waar elke kinderopvangorganisatie zich bij dient aan te sluiten.

Deze procedure staat hierna beschreven. Het is verstandig om uw klacht eerst te melden bij het Klachtenloket Kinderopvang, onderdeel van de Geschillencommissie. Op hun website (zie hierna) kunt u ook veel vragen bekijken en het advies en uw vragen zijn gratis.

Voordat u uw klacht voorlegt aan de Geschillencommissie moet u uw klacht eerst hebben besproken met de kinderopvangorganisatie. U hoeft ons niet op de hoogte te stellen dat u een klacht gaat indienen bij de Geschillencommissie maar wij stellen dat natuurlijk wel op prijs. Het advies van deze commissie is bindend.

Deze commissie is toegankelijk voor ouders van een kinderopvangorganisatie die is geregistreerd bij de Geschillencommissie. Het is ook zo dat Kindercentrum ZieZoo zich kan wenden tot de Geschillencommissie als zij er met de ouder (de klant) niet uitkomt, of als een ouder niet wil betalen vanwege een klacht.

Leden van de brancheorganisaties zijn verplicht zich te houden aan de eerder vermelde Algemene leveringsvoorwaarden en deze integraal over te nemen. Deze voorwaarden zijn voor u inzichtelijk via onze website. De overeenkomst die u met ons sluit voor kinderopvang verwijst naar deze voorwaarden waarvoor u uw akkoord moet geven. In deze algemene voorwaarden is ook de klachtenprocedure en de geschillenregeling opgenomen.

De Geschillencommissie Kinderopvang is ondergebracht bij de Stichting Geschillen Consumentenzaken. Het Klachtenloket Kinderopvang is hier onderdeel van.

Klachtenloket Kinderopvang
Postbus 96802
2509 JE Den Haag

Bel: 0900 1877
Maandag t/m vrijdag 9 - 17 uur

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bel: 070 310 53 10
Maandag t/m vrijdag 9 - 17 uur

Hoe werkt de klachtenprocedure via de Geschillencommissie?

Stap 1: Klacht bespreken

Heeft u een klacht of zit u ergens mee? Bespreek dit dan eerst met de leidinggevende of de directie van de kinderopvang.

Stap 2: Inschakeling klachtenloket

Komt u er niet uit met de kinderopvangorganisatie zelf, dan kunt u uw klacht of verschil van inzicht bij het Klachtenloket Kinderopvang melden. Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis.

Het Klachtenloket probeert samen met u te kijken hoe u uw klacht het beste kunt oplossen. Er is nog geen sprake van een formele klacht die door de Geschillencommissie wordt behandeld (zie stap 5). Wel moet u hierbij uw gegevens doorgeven. Een klacht anoniem melden is niet mogelijk.

Stap 3: Bemiddeling

Zodra uw klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen u en de kinderopvangorganisatie. Als het Klachtenloket meer informatie van u nodig heeft, zal het contact met u opnemen. Het streven is om de klacht zo goed mogelijk op te lossen. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

U kunt de klacht schriftelijk via het klachtenformulier op de website indienen (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/contact/>), stuur een e-mail (info@klachtenloket-kinderopvang.nl) of u kunt bellen op: 0900-1877. Maandag t/m vrijdag 9 - 17 uur

Het klachtenformulier is voor zowel ouders als oudercommissies bedoeld.

Stap 4: Mediation

Soms is het vertrouwen tussen u en de kinderopvangorganisatie te ernstig geschaad. Dit kan zijn omdat het verschil van inzicht te groot of omdat er teveel dingen zijn gebeurd. Als bemiddeling dan niet lukt, kan het Klachtenloket u adviseren gebruik te maken van mediation.

Een mediator gaat samen met u en de kinderopvangorganisatie rond de tafel zitten om samen tot een oplossing te komen. Een mediator is hiervoor opgeleid, geeft geen oordeel en is onpartijdig. Mediation is in veel conflicten mogelijk. Voorwaarde is wel dat beide partijen vrijwillig meewerken.

Als het Klachtenloket u mediation adviseert, dan komt u in aanmerking voor maximaal twee dagdelen gratis mediation.

Stap 5: Geschil

Kiest u niet voor bemiddeling of mediation of komt u er nog altijd niet uit, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen is een onafhankelijke commissie, die geschillen tussen kinderopvangorganisaties en consumenten beoordeelt. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Zij luisteren naar u en de ondernemer, beoordelen het geschil en doen als regel een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden.

Aan een geschil zijn wel kosten verbonden (zie website geschillencommissie). Wordt u door de Commissie in het gelijk gesteld, dan krijgt u deze kosten terug.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Een klacht kan digitaal ingediend worden alsook via een vragenformulier die u per post kan versturen.

Heeft u nog vragen over onze klachtenprocedure. Neemt u dan contact met ons op.

Bijlage: klachtenformulier (interne klacht)

Klachtenformulier interne klacht

Dhr/mw _____

Telefoon _____

Email _____

Ouder van _____

Betreft locatie: _____

Betreft 0 dagopvang 0 peuteropvang 0 buitenschoolse opvang

Omschrijving van uw klacht