Klachtenreglement

Voorwoord

Voorkomen is beter dan genezen. Indien er, ondanks ons preventiebeleid, zaken zijn die niet naar tevredenheid verlopen, vragen wij u vriendelijk om dit direct bespreekbaar te maken met de medewerker op de groep en/of de leidinggevende, dan wel deze zaken in te brengen in de oudercommissiebijeenkomsten. Indien u niet tevreden bent met de afhandeling hiervan, kunt u een officiële klacht indienen door het 'officiële klachtenformulier' in te vullen. De wijze van het behandelen en registreren van de klachten wordt nader in deze regeling beschreven.

Deze regeling is van toepassing op de kinderopvang /kind gerelateerde activiteiten binnen de Boshoeve, het Boshuisje te Nieuw Vennep en de Boerderij te Sassenheim. In dit reglement wordt verder het woord Boshoeve gebruikt om de drie locaties aan te duiden. Deze regeling ziet uitsluitend op de kinderen / deelnemers, de ouder/vertegenwoordiger en leden van de oudercommissie. Medewerkers worden verwezen naar het klokkenluidersreglement.

1. Definities

Adviesfunctionaris	Een medewerker van de Boshoeve die is aangesteld om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren daarvan en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
Deelnemer	Diegene die werkzaam is bij de Boshoeve werkt.
Geschillencommissie:	• Indien klachten met betrekking tot kinderopvang en kinderopvangactiviteiten: Geschillencommissie Kinderopvang • Indien klachten met betrekking tot verpleegkundige zorg en zorg vanuit de Jeugdwet/WLZ: Geschillencommissie Zorg Algemeen
Klacht:	Een uiting van ontevredenheid van een ouder/vertegenwoordiger, deelnemer en/of oudercommissie in het kader van de dienstverlening van de Boshoeve, schriftelijk gemeld conform het 'officiële klachtenformulier'.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Klachtenloket Zorg:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation inclusief klachtenfunctionaris
Klager:	De ouder/vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie die een klacht indient.
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind / de deelnemer is geplaatst.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam op basis van een arbeidsovereenkomst bij de Boshoeve.

Ouder/vertegenwoordiger:	De persoon of personen die op grond van enige wettelijke bepaling naast of in plaats van het kind / de deelnemer moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens het kind / de deelnemer.
Oudercommissie:	Vertegenwoordiging van de ouders/vertegenwoordigers die kinderopvang/zorgactiviteiten afnemen bij de Boshoeve.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

2.1 Een ouder/vertegenwoordigers en/of /deelnemer maakt zaken waarover hij/zij niet tevreden is zo spoedig mogelijk bespreekbaar met de medewerker op de groep. De medewerker kan de ouder een wat-kan-beter-formulier meegeven. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kunnen deze zaken met de leidinggevende worden besproken. Leidt dit vervolgens niet tot een oplossing, dan kan een officiële klacht worden ingediend.

2.2 De oudercommissie maakt zaken waarover zij (of de achterban die ze vertegenwoordigt) niet tevreden is, bespreekbaar in de reguliere oudercommissiebijeenkomsten. In geval van urgente zaken zullen deze direct bij de leidinggevende worden gemeld. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan een officiële klacht worden ingediend.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door het invullen van het 'officiële klachtenformulier' (zie bijlage). Het ingevulde formulier dient te worden gestuurd aan de leidinggevende. 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. Indien de klacht niet voldoet aan de gestelde vereisten, zal de klager in de gelegenheid worden gesteld om de onvolkomenheden binnen 1 week na dagtekening te herstellen.

3.2 De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

3.3 De ouder/vertegenwoordiger, deelnemer en oudercommissie kunnen de Adviesfunctionaris benaderen om op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren daarvan en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen. De adviesfunctionaris is Lydia Angenent of degene vanuit het klachtenloket.

3.4 De klager is niet ontvankelijk c.q. de klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:
a. de termijn voor indiening klacht wordt overschreden;
b. de klacht niet voldoet aan de gestelde vereisten, en/of de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft (dan treedt de meldcode in werking).

4. Interne klachtafhandeling

4.1 De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Registratie vindt plaats conform het werkproces behandelen klachten. Indien de klacht betrekking heeft op (het handelen van) de leidinggevende zal de directie van de Boshoeve deze taak vervullen.

4.2 De leidinggevende bevestigt binnen 2 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie. Een kopie van de ontvangstbevestiging alsmede de klacht wordt gezonden aan de directeur van de Boshoeve.

4.3 De inhoudelijke behandeling vangt uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst van de klacht aan. De klager zal in de gelegenheid worden gesteld om mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de ingediende klacht. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker eveneens in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, kunnen bij de behandeling van de klacht worden bijgestaan.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een (nader) onderzoek ingesteld. Een eventueel onderzoek wordt door minimaal 3 personen werkzaam binnen de Boshoeve verricht. Deze personen mogen niet betrokken zijn bij de kwestie waarop de klacht betrekken heeft.

4.5 De Boshoeve houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.6 In geval van ketenzorg zal de Boshoeve in overleg treden met de andere betrokken zorgaanbieder(s) om te bepalen op welke wijze de klacht(en) zal worden behandeld (gecombineerde behandeling, overdracht van de klacht aan de andere zorgaanbieder etc.), tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. Bij het ontbreken van deze toestemming zal de Boshoeve de klacht voor zover deze betrekking heeft op haar dienstverlening conform dit reglement behandelen.

4.7 De leidinggevende bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de coach waarin is weergegeven: het gemotiveerde oordeel met betrekking tot de klacht, de genomen beslissingen over en naar aanleiding van de klacht en de termijn waarbinnen eventuele maatregelen moeten zijn gerealiseerd. Een kopie van de mededeling wordt gezonden aan de directie van de Boshoeve.

4.8 Indien het onderzoek van een klacht in het kader van de zorgactiviteit daartoe naar het oordeel van de Boshoeve noodzaakt, kan de Boshoeve de in artikel 4.7 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De Boshoeve doet daarvan voor het verstrijken van de initiële termijn schriftelijk melding aan de klager.

5. Externe klachtafhandeling

5.1 Indien de interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing of uitkomst leidt, dan wel niet binnen de daartoe gestelde termijnen een oordeel wordt gevormd over de klacht, heeft de ouder/vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie de mogelijkheid om zich te wenden tot het klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie (voor contactgegevens wordt verwezen naar www.degeschillencommissie.nl). De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij de Boshoeve aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

5.2 De ouder/vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie kunnen zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de Boshoeve indient.

5.3 Geschillen kunnen zowel door de ouder/vertegenwoordiger, deelnemer, oudercommissie als door de Boshoeve aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. Wanneer de ouder/vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Boshoeve aan deze keuze gebonden. Indien de Boshoeve een geschil aanhangig wil maken, moet zij de ouder/vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of zij daarmee akkoord gaat. De Boshoeve dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

5.4 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

5.5 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

6. Geheimhouding

6.1 Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of uit zijn/haar taak bij de uitvoering van dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

6.2 Indien bij de behandeling van een klacht het verwerken van persoonsgegevens noodzakelijk is, zal deze gegevensverwerking plaatsvinden conform de privacy verklaring van de Boshoeve. In geval van overdracht van een klacht of een gecombineerde afhandeling daarvan, zullen de noodzakelijke persoonsgegevens van klager uitsluitend met toestemming van klager worden overgedragen aan de andere zorgaanbieder.

7. Verslaglegging

7.1 De Boshoeve stelt per kalenderjaar een jaarverslag op waarin minimaal het volgende in wordt opgenomen:

a. een beknopte beschrijving van dit reglement;
b. de wijze waarop dit reglement onder de aandacht van de ouders/vertegenwoordigers en deelnemers is gebracht;
c. het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten per locatie;
d. de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie, en
e. het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen.

7.2 Dit jaarverslag wordt gedeeld met de Oudercommissie.