



avem

PLEZIER & ONTWIKKELING 0-13 JAAR

KLACHTENREGLEMENT

AVEM Kinderopvang
Orlando di Lassostraat 24
5344 AC Oss
0412 40 50 30

www.avem-kinderopvang.nl

Inleiding

AVEM Kinderopvang heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne en externe klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur 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 aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris (regiomanager / teammanager). Zij is te bereiken per e-mail: info@avem-kinderopvang.nl of via het klachtenformulier op de website. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u als bijlage 2.

1. Definities

Organisatie:	AVEM Kinderopvang
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij AVEM Kinderopvang
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur
Regiomanager / teammanager:	Diegene die leiding geeft aan de medewerker die begeleiding biedt aan de locatie waar het kind is geplaatst
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 kind(eren)
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan 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 locatieleider/gebiedsleider. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (zie interne klachtenformulieren). 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, de groep en een omschrijving van de klacht.

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

4. Behandeling klacht

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en zorgvuldige registratie van de klacht. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Extern klachtenreglement

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. 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. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij AVEM kinderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Stap 1: Hoe kan De Geschillencommissie u helpen?

Wanneer u bij de ondernemer heeft geklaagd en het lukt niet om binnen 6 weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u bij een van de commissies een klacht indienen. U kunt dit zelf doen bij De Geschillencommissie of dat door iemand anders laten doen, bijvoorbeeld een familielid of uw rechtsbijstandverzekering. Een advocaat is niet nodig, maar het mag wel.

De contactpersoon ontvangt namens u alle post en houdt u op de hoogte. Zorg er samen voor dat de kosten voor het indienen van een klacht tijdig betaald worden, evenals het nog openstaande deel van de rekening. De Geschillencommissie bewaart dit bedrag totdat de uitspraak is gedaan.

Stap 2: Formulieren en stukken

Na het kiezen van de juiste commissie vult u het online of papieren formulier in en voegt die stukken bij, waarvan u vindt dat zij uw zaak duidelijk maken.

Als u hiervoor juridisch advies nodig heeft, zijn er organisaties die u kunnen bijstaan. De Geschillencommissie is onafhankelijk en onpartijdig. Daarom kunnen zij geen juridisch advies geven.

Stap 3: Klachtengeld

Aan het behandelen van de klacht zijn eenmalige kosten verbonden. De hoogte van het klachtengeld verschilt per commissie. Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug. Heeft u de

rekening aan de ondernemer nog niet, of niet geheel betaald, dan betaalt u het openstaande bedrag aan De Geschillencommissie.

Nadat wij uw klacht, het eventueel openstaande geldbedrag, én het klachtengeld hebben ontvangen, hoort u of De Geschillencommissie uw klacht in behandeling neemt.

Stap 4: Mening van de andere partij vragen/onderling oplossen

Als De Geschillencommissie de klacht kan behandelen, dan meldt zij aan de ondernemer dat er een klacht is ingediend. Diens reactie wordt met u gedeeld. Reageert de andere partij niet, dan gaat De Geschillencommissie toch verder met het behandelen van de klacht.

Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stept een rapport op. U hoeft niet extra te betalen voor dit deskundigenonderzoek. Tot op de zitting kan de tegenpartij u een schikkingsvoorstel doen.

Onderling oplossen

Tijdens het traject kunnen u en de andere partij alsnog samen oplossen. Meldt u dit dan aan De Geschillencommissie. De behandeling van uw klacht stopt dan. U en de ondernemer moeten dan wel het schikkingsformulier invullen en ondertekend opsturen naar De Geschillencommissie. Alleen dan is het schikkingsformulier geldig. Dit formulier kunt u alleen gebruiken als u de klacht al heeft ingediend. Als u de klacht samen heeft opgelost, betaalt De Geschillencommissie het klachtengeld (de kosten die u betaald heeft voor het behandelen van de klacht) **niet** aan u terug. Houd daar dus rekening mee bij het aanbod dat de andere partij u doet. De Geschillencommissie kan u niet adviseren of u op het aanbod van de ondernemer moet ingaan. De Geschillencommissie is onpartijdig en mag u daarom geen juridisch advies geven.

Stap 5: Zitting en uitspraak

Als alle informatie binnen is, organiseert De Geschillencommissie een zitting waarop een onpartijdige, deskundige commissie uw klacht beoordeelt. U kunt de zitting bijwonen en dan mondeling uw mening geven. Dit geldt ook voor de andere partij.

Binnen een maand na de zitting ontvangt u de bindende uitspraak van de commissie. Dat betekent dat u beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat zij hiertegen niet in hoger beroep kunnen gaan.

Bijlage 1 - INTERN KLACHTENFORMULIER (deel A):

Invullen door klager:

Verzenddatum klacht:

Betreft /onderwerp:

Beschrijving van de klacht:

Reden waarom de zaak als klacht wordt ervaren:

Doel, dat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken:

Welke acties zijn ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen:

Invullen door verweerder:

Ontvangst datum klacht:

Datum voor een gesprek:

Overeengekomen oplossing:

Verzenddatum bevestiging oplossing:

INTERN KLACHTENFORMULIER (deel B):

Invullen door verweerder:

Ontvangst datum klacht:

--

Datum gesprek met klager:

--

Welke acties heeft de verweerder ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen:

Indien geen oplossing overeengekomen wordt, is het advies van de directie:

Bestuursbesluit:

Datum bestuursbesluit:

--

Verzending bevestiging bestuursbesluit:

--

Bijlagen van de diverse betrokken stukken:
