

## **Klachtenregeling Kindercentrum Robbedoes**

Iedere klant van Robbedoes heeft het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Als een klant een klacht heeft, kunnen er twee wegen bewandeld worden: de interne en externe route.

Intern houdt in dat de klant binnen Robbedoes gehoor tracht te vinden. Extern betekent dat de klant direct of na de interne regeling een externe instantie benadert. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de ouder de weg vrij om naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) .

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/) .

### **Adres**

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag  
(070) 310 53 10

In dit reglement beschrijven we de interne regeling en lichten we kort de externe regeling toe.

### **Doel van de interne klachtenregeling**

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling Robbedoes de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de organisatie.

### **Toepassingsgebied**

De klachtenregeling kan gebruikt worden door de klanten van Kindercentrum Robbedoes. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

### **Stap 1 – Indiening van de klacht**

Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies.

- Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend door de klant, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden of andere natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- Schriftelijke klachten worden ingediend bij de directie.
- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.
- De klager is te allen tijde gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de directie.

Middels het hiervoor bestemde klachtenformulier zijn de regels voor het indienen van klachten zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt.

### **Stap 2 – Behandeling van de klacht**

Mondelinge klachten worden binnen één week behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende. Bij een klacht, zowel mondeling als schriftelijk, zendt de directie binnen één week een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is. Zij stelt deze in de gelegenheid binnen één week na verzending een schriftelijk verweer aan de directie toe te zenden. Vervolgens zendt de directie het verweer per direct in afschrift naar de klager, die daarop binnen één week na verzending nog schriftelijk commentaar bij de directie kan indienen.

Robbedoes is aangesloten bij [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/) .  
Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, (070) 310 53 10.

De directie roept, indien zijzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd. Indien de directie het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

#### **Bijstand**

- De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

#### **Het verstrekken van inlichtingen**

- De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij zowel de klager, degene waarover geklaagd wordt, bij de kinderopvangorganisatie alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen(n).
- De directie verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

#### **Inzagerecht**

- Zowel de klager, de betrokken medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

#### **Geheimhouding**

- Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

#### **Beslissing**

- De directie stelt binnen 6 weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel.
- Als de termijn van 6 weken wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

#### **Maatregelen**

- De directie deelt de klager binnen een maand na de ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

#### **Periodieke rapportage**

- Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door de kwaliteitsfunctionaris in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks in de beoordeling van het kwaliteitssysteem door de kwaliteitsfunctionaris ingebracht en in het directieoverleg geëvalueerd.
- De kwaliteitsfunctionaris stelt een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks uitgereikt aan de oudercommissie.
- Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het 1e kwartaal in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van GGD Hart voor Brabant.

### **INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

1. De klager richt zich met de klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om het gebeuren op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening. De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de klant op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij de leidinggevende middels het '*Klachtenformulier Kindercentrum Robbedoes*'.

2. Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de leidinggevende dient deze de klacht mondeling in bij de leidinggevende.
3. De leidinggevende voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s). Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het '*Klachtenformulier Kindercentrum Robbedoes*'.
4. Na afhandeling van de klacht ondertekent de leidinggevende het '*Klachtenformulier Kindercentrum Robbedoes*' en geeft dit ter verificering aan de directeur.
  - a. Is de directeur niet tevreden over de afhandeling dan geeft zij het formulier terug aan de betreffende leidinggevende. De betreffende leidinggevende neemt aanvullende maatregelen, vult deze in op het '*Klachtenformulier Kindercentrum Robbedoes*' en informeert betreffende medewerker(s) en klant(en).
  - b. Is de directeur tevreden over de afhandeling dan verifieert zij het formulier en dit wordt door de leidinggevende gearhiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks op het directieoverleg wordt het klachtendossier geëvalueerd en vervolgacties gepland.
  - c. Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de leidinggevende de klant om de klacht schriftelijk via het *klachtenformulier* in te dienen bij de directeur.
5. De directeur behandelt de schriftelijke klacht. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door de directie schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de directeur op de mogelijkheid naar de geschillencommissie kinderopvang te gaan. De behandeling van de formele klacht betreft minimaal acht weken.

### **EXTERNE KLACHTENPROCEDURE**

Als de klant niet tevreden is over de beslissing van de directeur of de voorkeur heeft voor een onafhankelijke behandeling dan kan de klant zich richten tot twee instanties:

- Klachtloket Kinderopvang of
- Landelijke geschillencommissie Kinderopvang.

### **Landelijke geschillencommissie kinderopvang**

Robbedoes is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie kinderopvang en heeft een lidmaatschap bij de brancheorganisatie. Hierbij volgt Robbedoes de algemene voorwaarden zoals vastgesteld door de beide werkgeversorganisaties MO-groep en Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang, de consumentenbond en BOINK (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang).

De geschillencommissie is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van kinderdagopvang en buitenschoolse opvang en voor Robbedoes als ondernemer. Er ligt een (lage) financiële drempel en de geschillen moeten gerelateerd zijn aan de algemene voorwaarden. Voor het indienen van een geschil is het noodzakelijk dat de interne klachtenregeling van Robbedoes eerst is gevolgd. Een uitspraak van de landelijke geschillencommissie kinderopvang is bindend.

Meer informatie over de over de geschillencommissie kinderopvang ziet u hierboven.

### **Te gebruiken hulpmiddelen**

- Klachtenformulier Kindercentrum Robbedoes
- Algemene voorwaarden voor kinderopvang en buitenschoolse opvang

### **BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN**

**Directie** zijn de personen die eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

Robbedoes is aangesloten bij [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/).

Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, (070) 310 53 10.

**Externe klachtencommissie**, hierbij is de kinderopvangorganisatie aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directie.

**Kindercentrum** is een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt, anders dan gastouderopvang.

**Kinderopvang** is het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.

**Kinderopvangorganisatie** is een rechtspersoon of natuurlijk persoon die in een organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

**Klacht** is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie. Gedacht kan worden aan klachten over

- Geleverde diensten centraal kantoor (planning, financiën)
- Werkwijze van het kindercentrum in bijvoorbeeld de omgang met ouder of kind
- Gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind
- Het niet nakomen van afspraken.

**Klager** is een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.

**Klant** is een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvang organisatie voor de opvang van zijn of haar kinderen.

**Leidinggevende** is de medewerker die belast is met de leiding van het kindercentrum.

**Medewerker** is een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.

### Klachtenformulier Kindercentrum Robbedoes

Dit formulier wordt ingevuld als een klant met een klacht komt. Het wordt ingevuld bij iedere vorm van kritiek, een uiting/opmerking van ongenoegen of ontevredenheid van een klant t.a.v. de opvang van zijn/haar kind of over de wijze waarop de klant is behandeld door een medewerker van Robbedoes. Het invullen van dit klachtenformulier dient bij voorkeur door de klant te worden gedaan, maar als de klant dit niet wil, kan de medewerker dit doen.

#### In te vullen door klant en/of pedagogisch medewerker

Naam en contactgegevens van de klant die de klacht indient	
Naam locatie	
Naam pedagogisch medewerker die de klacht in ontvangst heeft genomen	
Hoe is de klacht ingediend?	<input type="checkbox"/> Persoonlijk – mondeling <input type="checkbox"/> Schriftelijk – brief/mail <input type="checkbox"/> Telefonisch
Omschrijving van de klacht	
Voorstel voor oplossing of actie van Robbedoes	

Datum

---

Handtekening

---

**Vanaf hier in te vullen door leidinggevende Kindercentrum Robbedoes**

Datum ontvangst klacht	
Aan wie is de vervolgactie overgedragen?	
Is de voorgestelde actie reeds uitgevoerd? Zo ja, wanneer?	
Is er verdere actie nodig? Zo ja, door wie?	
Zo ja, omschrijving verdere actie	
Klant is binnen twee weken geïnformeerd over de actie die n.a.v. de klacht wordt ondernomen	<input type="checkbox"/> Schriftelijk <input type="checkbox"/> Mondeling
Zo niet, wat is de reden hiervan?	
Zo ja, wanneer en door wie?	Naam  Datum

--	--

**Datum**

---

**Handtekening**

---

**Leidinggevende archiveert het formulier en stuurt een kopie naar de directie.**