

Klachtenregeling Solidoe

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders en van oudercommissies.

Solidoe neemt signalen van klanten serieus en wil graag in overleg met betrokkenen komen tot een oplossing die voor beide partijen bevredigend is.

De route is dat ouders of oudercommissies bij voorkeur een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene, de pedagogisch medewerker dan wel de vestigingsmanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de klachtencoördinator van Solidoe. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Definities

Organisatie:	Stichting Kinderopvang Solidoe
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Solidoe
Klachtencoördinator:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt.
Vestigingsmanager:	Diegene die leiding geeft 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 kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Interne procedure

Voortraject klacht

Als een ouder niet tevreden is, dan gaan we ervan uit dat de ouder dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene bespreekt, meestal is dat de pedagogisch medewerker. Dat geldt ook voor een oudercommissie die ongenoegen heeft en dit bespreekt met de vestigingsmanager.

Over het algemeen is een gesprek voldoende om tot een oplossing te komen.

Lukt dat niet, of gaat het om onderwerpen waarop de medewerker geen invloed kan uitoefenen, dan wordt de ontevredenheid door de medewerker besproken met de vestigingsmanager.

Uiteraard kan dan een gesprek volgen tussen de ouder en de vestigingsmanager, we vinden het belangrijk om snel het gevoel van ongenoegen weg te nemen.

Leidt ook dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Indienen formele klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend. 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 naam en adres van de klager, de locatie en de groep plus eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht. De datum van ondertekening is de formele startdatum van de vervolprocedure.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/oudercommissie en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Nadat de klacht is ontvangen wordt een zorgvuldig intern onderzoek ingesteld. Indien nodig neemt de klachtencoördinator contact op met de klager voor een nadere toelichting.

Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtencoördinator 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 klachtencoördinator 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.

Externe procedure

Klachtenloket

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst leidt, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket zal

proberen via advies, bemiddeling of mediation, samen met de ouder(commissie) en de ouder, te komen tot een oplossing.

Het Klachtenloket Kinderopvang is ook een vraagbaak, verschaft informatie of advies aan ouders, oudercommissies of organisaties.

Het Klachtenloket Kinderopvang is bereikbaar via de contactgegevens van De Geschillencommissie (zie onder), op telefoonnummer: 070-3105371 of via www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Geschillencommissie

Als de interne klachtprocedure is doorlopen, er bemiddeling is geweest door het Klachtenloket en dit niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, is inschakeling van de Geschillencommissie aan de orde.

De ouder kan zich (alleen) *rechtstreeks* tot de Geschillencommissie wenden als van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Solidoe 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 *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Oudercommissies kunnen een geschil over het *adviesrecht* direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of Solidoe in redelijkheid heeft gehandeld.

De klager ontvangt van de Geschillencommissie een vragenformulier om de klacht kenbaar te maken.

De Geschillencommissie neemt in beginsel alle geschillen in behandeling met uitzondering van:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
- Geschillen met betrekking tot schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

Als een ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Solidoe aan deze keuze gebonden. Solidoe kan eveneens een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Solidoe moet daarvoor de ouder/oudercommissie schriftelijk vragen om binnen 5 weken aan te geven of hij/zij daarmee akkoord gaat. Solidoe acht zich na het verstrijken van deze termijn vrij om het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

Zie ook: www.degeschillencommissie.nl.

De Geschillencommissie: Postbus 90600 | 2509 LP DEN HAAG | 070-3105310 (ma t/m vr 9.00-17.00)

Solidoe maakt jaarlijks een rapportage over alle interne en externe klachten en verstuurt deze vóór 1 juni naar de toezichthouder. De rapportage is op te vragen door ouders.