



JAARVERSLAG KLACHTENREGISTRATIE
2015

Voorwoord

Dit verslag* betreft het openbare jaarverslag klachtregistratie van de oudercommissie van gastouderbureau Alles Kits. Alles Kits is een kleine organisatie gevestigd in Oudkarspel waar binnen de betrokkenheid groot is. Ieder kind wordt gezien als uniek en er wordt een hoge mate van kwaliteit van het pedagogisch handelen nagestreefd teneinde de mogelijkheden die we de kinderen bieden om te spelen en zich in brede zin te ontwikkelen op hoog niveau te bewaken. Gastouders worden gezien als partners in de opvoeding. Zowel bij gastouders als bij het gastouderbureau kunnen ouders terecht met hun opvoedvragen en –twijfels.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. Maar ook gastouders en medewerkers van Alles Kits hebben klachtrecht. Met ingang van 1 april 2008 is elke kinderopvangorganisatie die onder de Wet Kinderopvang valt verplicht een klachtenregeling voor oudercommissies te hebben. Alles Kits draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar (met lopende koppelingen, wat verklaart waarom er over 2012 geen klachtenverslag beschikbaar is) een openbaar verslag wordt opgesteld waarin de volgende zaken worden beschreven:

- A. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- B. de wijze waarop Alles Kits dit klachtenreglement onder de aandacht van haar cliënten heeft gebracht;
- C. de samenstelling van de klachtencommissie;
- D. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de daartoe door de Wet klachtrecht cliënten zorgsector gestelde waarborgen;
- E. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
- F. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
- G. de aard van de maatregelen welke door Alles Kits zijn getroffen.

Met ingang van 1-1-2016 is Alles Kits als gevolg van een wetwijziging aangesloten bij De Geschillencommissie. Dit verslag is gebaseerd op de aansluiting bij de sKK hoewel deze organisatie nu niet meer als zodanig bestaat. De sKK heeft Alles Kits via per email verstuurd brieven laten weten dat er in 2015 geen externe klachten zijn aangemeld. Dit jaarverslag is gebaseerd enerzijds op basis van de interne en anderzijds op de externe klachtencommissie (sKK).

De interne klachtenregeling

Binnen Alles Kits wordt een interne klachtenprocedure gehanteerd (zie bijlage). Iedereen is vrij om zijn of haar ongenoegen direct te uiten aan het adres van Alles Kits. Er heerst een open en laagdrempelig klimaat en we houden er binnen het gastouderbureau vooral een leerbare houding op na. Van alle feedback van klanten kunnen we alleen maar leren! Als een (gast)ouder ergens mee zit, kan dit direct met de houder van het gastouderbureau (Patricia Does) worden besproken. Patricia is 24/7 telefonisch bereikbaar en is altijd bereid om langs te komen voor een gesprek. Wellicht gaat het om een misverstand en kan het direct uit de wereld worden geholpen. Mocht dit niet het geval zijn, dan kan een klacht schriftelijk worden aangemeld en dan wordt deze langs de officiële weg van de interne klachtenregeling in behandeling genomen.

Dit jaar zijn er intern geen klachten binnengekomen. De oudercommissie is hierover geformeerd.

* Alles Kits stuurt dit verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar naar de GGD en plaatst dit op de website van Alles Kits. Dit laatste wordt in de nieuwsbrief van Alles Kits nog eens belicht.

De externe klachtenregeling

In 2015 was Alles Kits nog aangesloten bij de sKK voor de afhandeling van (extern gedeponeerde) klachten. Met ingang van 1-1-2016 is Alles Kits als gevolg van een wetwijziging omtrent het klachtrecht aangesloten bij De Geschillencommissie. Dit verslag is gebaseerd op de aansluiting bij de sKK hoewel deze organisatie nu niet meer als zodanig bestaat. De sKK heeft Alles Kits via per email verstuurd brieven laten weten dat er in 2015 wederom geen externe klachten zijn aangemeld.

A. Klachtenregeling Alles Kits en sKK

Alles Kits behandelt officiële klachten die intern binnenkomen direct en volgens het klachtenreglement zoals te vinden in bijlage 3. Mochten klanten niet tevreden zijn met de klachtenafhandeling of de klacht niet intern willen deponeren dan kunnen zij terecht bij een onafhankelijke stichting: stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). De sKK beschouwt klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat de sKK niet alleen de klacht wil afhandelen en het directe probleem wil verhelpen, maar ook wil bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de gehele kinderopvang. Met ingang van 1-1-2016 is de sKK niet meer actief en kunnen klachten over Alles Kits bij de Geschillencommissie gemeld worden als men dit intern niet wil of kan, of de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.

Hoe ziet de procedure eruit?

- Wanneer (gast)ouders ontevreden zijn en een klacht hebben, worden zij gestimuleerd dit in eerste instantie onderling in gespreksvorm op te lossen;
- Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan men zich richten tot de houder van het gastouderbureau, Patricia Does;
- Als men de klacht neer wil leggen bij een onafhankelijke commissie of is er door Alles Kits geen passende oplossing geboden, of betreft de klacht het directe handelen van Alles Kits, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om zich te wenden tot de stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Alles Kits heeft hiertoe maatregelen getroffen en draagt er zorg voor dat jaarlijks de aansluitkosten zijn voldaan zodat cliënten te allen tijde met hun klachten op een externe plek terecht kunnen.

Voor het indienen van een officiële klacht worden aan de cliënt uiteraard geen kosten berekend. Er mag absoluut geen drempel aanwezig zijn om het ongenoegen niet te uiten. Bij de sKK kan een klacht ingediend worden als de cliënt of het kind nadeel ondervindt van de werkwijze van het gastouderbureau of door gedragingen van de gastouders.

B. Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

Op de website van Alles Kits is het klachtenreglement op de pagina 'Klachten' en op de beveiligde inlogpagina voor gastouders te vinden. Op beide plekken is ook het jaarverslag externe klachtenregeling te vinden. Er wordt tevens tijdens het kennismakingsgesprek met de vraag- en gastouders uitleg gegeven over het klachtrecht en de bijbehorende procedures. Alle ouders en gastouders ontvangen het beleidsplan met daarin de informatie over het klachtrecht en de procedures en dit onderwerp staat ook op de opvangovereenkomsten vermeld waardoor het wederom ter sprake komt. In de evaluatiegesprekken wordt ook altijd gevraagd of er nog opmerkingen zijn voor het gastouderbureau.

C. Samenstelling klachtencommissie

De sKK wordt gevormd door een commissie gevormd uit deskundigen die onafhankelijk zijn van de kindercentra die aangesloten zijn bij de sKK. De deskundigen komen uit verschillende vakgebieden,

zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de afhandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld uit drie leden. Deze leden krijgen ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De leden van de commissie zijn: mr. H.W.V. Rouffaer, mr. A.J.M. Zonneveld, mr. S.A.M.F. Sjoukes, mr. J. Quakkelaar, mr. M.I.T. Manderfeld, mr. M. van Iperen, E. Rosemünd, A. de Rek en mr. M. Sedee.

D. In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten

Voor zover bekend heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden onverstoord kunnen verrichten. Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt. Binnen 4 weken moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met redenen). Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling). Klager en beklagde mogen zich laten bijstaan.

E. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten aan het adres van Alles Kits

Klachtenregistratie 2015

Interne klachten

Klachten over de gastouder of vraagouder

Aantal klachten: 0

Klachten over een medewerker of mbt de administratie

Aantal klachten: 0

Klachten over het gastouderbureau

Aantal klachten: 0

Vanuit de oudercommissie

Aantal klachten: 0

Extern

Klachten over de gastouder of vraagouder

Aantal klachten: 0

Klachten over een medewerker of mbt de administratie

Aantal klachten: 0

Klachten over het gastouderbureau

Aantal klachten: 0

Vanuit de oudercommissie

Aantal klachten: 0

Kortom: In 2015 heeft de klachtenkamer geen klachten ontvangen van de cliënten van Alles Kits.

F. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen én,

G. De aard van de maatregelen

Er zijn geen oordelen en/of aanbevelingen gegeven. De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de

termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Januari 2016, Oudkarspel
Alles Kits | Patricia Does

Bijlagen

Bijlage 1: Klachtenreglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang (sKK)

Bijlage 2: Klachtenvrij brief 2015 (sKK)

Bijlage 3: Klachtenreglement (Alles Kits)

Bijlage 1: Klachtenreglement (sKK)

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang - 1 januari 2009 tot 31-12-2015

Ambtelijk secretariaat

Postbus 21

3738 ZL Maartensdijk

0900 040 00 34

info@klachtkinderopvang.nl

www.klachtkinderopvang.nl

KvK. nr. 390.68281

BTW 8163.70.758.B.01

Artikel 1 Begrippen

1.1 Kinderopvang

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

1.2 Kindercentrum

Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt anders dan gastouderopvang.

1.3 Gastouderbureau

Een organisatie, die gastouderopvang tot stand brengt en begeleid.

1.4 Peuterspeelzaal

Een voorziening waarin uitsluitend kinderen vanaf de leeftijd van twee jaar tot het tijdstip waarop zij kunnen deelnemen aan het basisonderwijs verblijven in een speelgroep.

1.5 Houder of organisatie

Degene, die een kindercentrum, peuterspeelzaal of gastouderbureau exploiteert.

1.6 Beroepskracht

Degene die werkzaam is bij een kindercentrum of peuterspeelzaal en is belast met de verzorging en opvoeding van kinderen, niet zijnde een gastouder die niet in loondienst is.

1.7 Ouder/verzorger

Een persoon die een huishouding voert waartoe het kind behoort, op wie de kinderopvang betrekking heeft, welk kind in belangrijke mate door hem wordt onderhouden

1.8 Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang, hierna te noemen sKK, werkt voor de aangesloten organisaties van kindercentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus voorzover deze als houder in het register van de gemeente van vestiging zijn opgenomen. Voor de Gastouderbureaus werkt de sKK voor zover het de werkzaamheden en handelingen

Van het bureau betreft, inclusief de opvang door gastouders die in loondienst van het Gastouderbureau zijn. sKK kan worden ingeschakeld door de ouders/verzorgers van aangesloten organisaties.

1.9 Gedraging

Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor een ouder/verzorger of het kind dat gebruik maakt van kinderopvang van de organisatie.

1.10 Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger over een gedraging van de organisatie, van haar bestuur of van een medewerker van de organisatie. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang.

1.11 Klager

Een ouder/verzorger die een klacht voorlegt aan de Klachtencommissie.

1.12 Beklaagde

De organisatie waarover een klacht wordt ingediend. Bij behandeling van een klacht wordt de organisatie als partij beschouwd, niet de medewerker.

1.13 Meldpunt

Het bestuur van sKK heeft voor de uitvoering van haar taken een landelijk meldpunt ingericht. Het meldpunt is voor melding van klachten en informatie dagelijks telefonisch bereikbaar onder nummer 0900-0400034 of via info@klachtkinderopvang.nl of via postbus 21, 3738 ZL Maartensdijk.

1.14 Klachtencommissie

Een Klachtencommissie wordt ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van sKK ten behoeve van de behandeling van klachten van ouders/verzorgers van de aangesloten organisaties en van het doen van aanbevelingen hieromtrent aan de betrokken organisaties en houders.

[*Toevoeging door Patricia Does: 1.15 Ontbreekt in het reglement opgesteld door de sKK*]

1.16 Ambtelijk Secretaris

De ambtelijk secretaris ondersteunt de Klachtencommissie in het gehele proces van behandeling van een klacht, maar is geen lid van de commissie.

Artikel 2 Doelstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie geeft ten behoeve van de aangesloten organisaties, middels dit reglement, uitvoering aan de Wet Kinderopvang en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen.

Artikel 3 Samenstelling Klachtencommissie

3.0 Samenstelling

Het bestuur van sKK benoemt natuurlijke personen (te vinden op www.klachtkinderopvang.nl) op basis van hun deskundigheden tot lid van een Klachtencommissie. Per klacht wordt een behandelende Klachtencommissie samengesteld. Deze Klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

3.1 Deskundigheid

Een Klachtencommissie dient in haar gezamenlijkheid te beschikken over deskundigheden op het gebied van:

- consumentenbelangen;
- inhoud van kinderopvang.
- organisatie van de kinderopvang.
- juridische kennis en/of mediation

In bijzondere omstandigheden kan een extern deskundige aan een Klachtencommissie toegevoegd worden. Deze deskundige ondersteunt de leden van de Klachtencommissie maar heeft geen stemrecht.

3.2 Benoeming

Klachtencommissieleden worden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd.

3.3 Werkwijze

De voorzitter en de ambtelijk secretaris dragen, met inachtneming van hetgeen in dit reglement is voorgeschreven, zorg voor de werkwijze van de behandelende klachtencommissie.

De ambtelijk secretaris kan een vertrouwelijk verslag van de beraadslagingen en hoorzittingen ten behoeve van de oordeelsvorming door de Klachtencommissie. Deze verslagen maken op geen enkele wijze deel uit van de stukken en/of correspondentie.

3.4 Beëindiging

Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een lid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een lid;
- c. door het verstrijken van de benoemingsperiode;
- d. doordat een lid op verzoek van de overige Klachtencommissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn/haar taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- e. door roeyement van een lid op grond van het niet naleven van artikel 16.1 van dit reglement.

Artikel 4 Wraking en verschoning

4.1 Wraking: De klager en/of beklagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden bekend zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken.

4.2 De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan klager en beklagde, alsmede aan het Meldpunt.

4.3 Verschoning: Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de (beide) overige leden van de Klachtencommissie van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

4.4 In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid.

Artikel 5 Indienen van de klacht

5.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a. ouders/verzorgers;
- b. wettelijke vertegenwoordig(st)er
- c. natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd.

5.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het Meldpunt.

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, neemt de ambtelijk secretaris contact op en legt de klacht op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens dient de klager het klachtformulier te ondertekenen.

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan het Meldpunt of de ambtelijk secretaris.

Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de Klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of aanbevelingen te doen. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 6 Nadere bepaling van een klacht

6.1 Een klacht omvat tenminste:

- naam, adres en - indien mogelijk – emailadres en telefoonnummer van de klager;
- voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
- naam, adres, telefoon en - indien mogelijk – emailadres en faxnummer van de beklagde;
- een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- de reden waarom de klacht wordt ingediend;

- de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten de klacht aangaande;
- de bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit Klachtenreglement;
- Ondertekening van de klacht door of namens de ouders.

6.2 De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

- a. de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in artikel 6.1
- b. de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit Klachtenreglement
- c. de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
- d. de klacht kennelijk ongegrond is;
- e. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
- f. de klager een ander is dan degene jegens wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaats gevonden;
- g. de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of aan een rechter is voorgelegd;
- h. een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de Klachtencommissie;
- i. de klager geen gegevens aan de Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.
- j. de klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is.

De voorzitter van de Klachtencommissie beslist, na overleg met de ambtelijk secretaris of een klacht in behandeling wordt genomen dan wel wordt voortgezet.

6.3 De Klachtencommissie kan op ieder moment partijen voorstellen de behandeling van de klacht op te schorten om gedurende de opschorting partijen in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog in gezamenlijk overleg op te lossen. Partijen kunnen de Klachtencommissie om bemiddeling of mediation verzoeken. Ook de Klachtencommissie kan bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen. Indien een lid van de betreffende Klachtencommissielid hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht, indien de behandeling alsnog wordt voortgezet.

6.4 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden wel gearhiveerd.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

7.1 Het meldpunt bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager en beklagde. Indien van toepassing bericht het meldpunt de klager dat het in behandeling nemen van de klacht wordt opgeschort, om klager de gelegenheid te geven de klacht eerst aan beklagde voor te leggen of om meer informatie aan te leveren. Indien

Klager de Klachtencommissie alsnog verzoekt de klacht in behandeling te nemen, geldt het moment van deze mededeling als moment van ontvangst van de klacht voor de bepaling van de termijnen van verdere behandeling.

7.2 Het meldpunt wijst binnen vijf werkdagen de voorzitter en ambtelijk secretaris van de behandelende Klachtencommissie aan.

7.3 Indien de voorzitter van de behandelende Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de ambtelijk secretaris dit binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan beide partijen mee.

7.4 Klager en beklagde ontvangen binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht of de klacht ontvankelijk verklaard is.

7.5 De Klachtencommissie stelt de houder/organisatie in de gelegenheid om binnen 20 werkdagen na de verzenddatum van de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk te reageren op de klacht.

7.6 De ambtelijk secretaris zendt een kopie van het verweer van beklagde binnen 5 werkdagen na ontvangst aan klager. Deze krijgt de gelegenheid om daarop binnen 10 werkdagen schriftelijk commentaar te geven.

7.7 De ambtelijk secretaris zendt van het laatste commentaar van klager op het verweer van de beklagde binnen 5 werkdagen na ontvangst daarvan een kopie toe aan beklagde, die daarop binnen 10 werkdagen na verzending schriftelijk commentaar kan indienen.

7.8 Bij iedere ronde van hoor- en wederhoor zendt de ambtelijk secretaris zoveel mogelijk een afschrift van de nog niet bij partijen bekende stukken mee.

7.9 De Klachtencommissie roept, indien zij zulks wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge toelichting en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Partijen worden afzonderlijk, dan wel gezamenlijk gehoord. De Klachtencommissie maakt dit bij de uitnodiging bekend. Indien de Klachtencommissie mondelinge toelichting niet nodig acht, worden beide partijen hiervan op de hoogte gesteld. Indien een van de partijen niet is verschenen en binnen twee werkdagen aannemelijk kan maken dat er sprake was van overmacht, kan de voorzitter besluiten om partijen alsnog te horen.

7.10 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de Klachtencommissie alleen die informatie hij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren, tenzij bij wijze van uitzondering de Klachtencommissie van oordeel is dat er voldoende belang aanwezig is om de informatie niet bekend te maken, maar wel mee te wegen.

Artikel 8 Bijstand en vertegenwoordiging

8.1 Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon. Een gemachtigde dient een door de vertegenwoordigde partij ondertekende volmacht te overleggen.

8.2 Partijen dienen bij een hoorzitting altijd in persoon aanwezig te zijn onverminderd hun recht zich te doen bijstaan.

Artikel 9 Het inwinnen van inlichtingen

9.1 De Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij partijen, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voorzover het hun privacy betreft.

9.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de ambtelijk secretaris. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie. Op verzoek wordt vertrouwelijke informatie buiten het dossier gelaten.

9.3 Van alle verkregen informatie wordt zo spoedig mogelijk een kopie gezonden aan betrokkenen. Hierbij wordt, indien nodig, aangegeven dat de informatie vertrouwelijk is en de ontvanger gehouden is aan een geheimhoudingsplicht. De ouder/verzorger en de houder/organisatie worden in de gelegenheid gesteld om binnen 5 werkdagen te reageren op de verkregen informatie.

9.4 De Klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbende op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degenen van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 10 Inzagerecht

Partijen worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben worden geretourneerd.

Artikel 11 Uitspraak

11.1 De Klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen.

De Klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen vier maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.

11.2 Bij afwijking van de in 11.1 genoemde termijn, doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en beklagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

11.3 De Klachtencommissie is niet aansprakelijk voor de gevolgen van haar uitspraken of aanbevelingen. De klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren.

De uitspraak van de Klachtencommissie bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daaraan toegevoegd haar oordeel en eventuele aanbevelingen.

Beide partijen ontvangen de uitspraak. Daarnaast ontvangt de beklagde een versie die openbaar gemaakt kan worden, waarin de gegevens van de klager geanonimiseerd zijn; alleen de betrokken organisatie staat hierin met naam vermeld.

Artikel 12 Maatregelen organisatie

12.1 Beklaagde deelt aan de klager en aan de Klachtencommissie binnen een maand na verzending van het in artikel 11 bedoelde oordeel schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

12.2 Bij afwijking van de in 12.1 genoemde termijn, doet beklagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de houder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 13 Termijnen

13.1 De Klachtencommissie is te allen tijde bevoegd van de in dit reglement opgenomen termijnen af te wijken. Zij doet hiervan met reden omkleed mededeling aan de betrokken partijen, onder vermelding van een nieuwe termijn.

13.2 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De Klachtencommissie deelt dit betrokkenen schriftelijk en met opgave van redenen mede.

Artikel 14 Verslagen

14.1 sKK maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de Klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen worden vermeld.

Tevens kan in dit verslag een overzicht gepresenteerd worden van door sKK gesignaleerde structurele knelpunten.

14.2 Op de website www.klachtkinderopvang.nl worden de uitspraken anoniem vermeld.

14.3 Een organisatie, waarover in een kalenderjaar een klacht is behandeld, kan de uitspraak als bedoeld in artikel 11.1 gebruiken voor het verslag dat zij moet verstrekken aan de in de Wet Kinderopvang of Wet Klachtrecht cliënten zorginstellingen genoemde organen en de Inspectie Kinderopvang.

Artikel 15 Bekendmaking klachtenregeling

De houder van de aangesloten organisatie brengt dit Klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de ouders/verzorgers verbonden aan haar organisatie.

Artikel 16 Geheimhouding

16.1 Elk lid van de Klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

Eenieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken is eveneens tot geheimhouding verplicht.

16.2 De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan de behandeling van de klacht, de in 16.1 omschreven plicht mede.

16.3 Klachten die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn, worden door de klachtencommissie gemeld aan de in artikel 3a van de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen bedoelde ambtenaren. De klachtencommissie overlegt daarbij de noodzakelijke gegevens.

16.4 Stukken, behorende bij de klachtbehandeling worden gedurende 5 jaar op een centrale plaats bewaard. Daarna worden zij door sKK vernietigd.

Artikel 17 Beschikbaar stellen faciliteiten

De beklagde organisatie stelt aan de leden van de Klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taak.

Artikel 18 Aansluiting bij en afwijzing door de Klachtencommissie

18.1 Iedere kinderopvangorganisatie kan zich, zonder toetsing, aansluiten bij sKK.

18.2 Indien een organisatie zich bij voortduring niet houdt aan dit reglement of er andere zwaarwegende argumenten zijn, kan het bestuur van sKK besluiten verdere behandeling van klachten over de aangesloten organisatie af te wijzen.

Indien de sKK geen klachten van een organisatie meer in behandeling neemt, wordt hiervan schriftelijk, met datum van ingang, mededeling gedaan aan de organisatie.

Artikel 19 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van sKK, op haar eigen gezag of op voorstel van aangeslotenen.

Bij wijzigingen tijdens het contributiejaar kunnen aangeslotenen hun relatie met de sKK ontbinden, zonder tenietdoen van hun verplichting tot het betalen van de aansluitkosten.

Artikel 20 Slotbepalingen

20.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van sKK naar redelijkheid en billijkheid.

20.2 Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2009.

Bijlage 2: Klachtenvrij brief 2015 (sKK)

Alles Kits Opvoedondersteuning
Mevr. P.G.P. Does
Zwanebloem 39
1724 XX OUDKARSPEL

Ons kenmerk: R3137.XX.16136

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 3137
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Does,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van ouders over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



Klachtencommissie
Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtkinderopvang.nl
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.98.B.01

Bijlage 3: Klachtenreglement (Alles Kits)

Inleiding

Alles Kits doet uiteraard haar uiterste best om de bemiddeling en begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en Alles Kits, gastouders en Alles Kits of ouders en gastouders over de bemiddeling en begeleiding van de opvang. In deze klachtenprocedure leest u hoe je een klacht kunt indienen. Er wordt onderscheid gemaakt in klachten die betrekking hebben op de opvang door de gastouders enerzijds en klachten met betrekking tot de administratieve- en ondersteunende dienstverlening door Alles Kits anderzijds.

Wanneer een klacht indienen?

Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Misschien kun je in een gesprek tot een oplossing komen. Als je het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan kun je altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere (gast)ouder, een vriend(in) of familielid. Als praten met degene tegen wie de klacht is gericht niet (meer) lukt, kun je je klacht indienen bij Alles Kits. Je kunt ook meteen een klacht indienen bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Je bent niet verplicht de klacht eerst bij Alles Kits te dienen en pas daarna naar de Klachtencommissie Kinderopvang te gaan. Op pagina 3 van deze klachtenprocedure staat het adres van de stichting Klachtencommissie Kinderopvang vermeld.

Inhoud van de klacht

Je kunt je schriftelijke en ondertekende klacht binnen een maand na constatering indienen bij Alles Kits. De brief mag niet anoniem zijn anders kan niet tot de behandeling van de klacht over worden gegaan. De brief bevat tenminste de volgende gegevens:

- a. Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- b. De vermelding dat een beroep wordt gedaan op de klachtenprocedure;
- c. Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen;
- d. De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
- e. Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Wat gebeurt er met de klacht?

Zodra Alles Kits je brief heeft ontvangen, krijg je binnen een week een ontvangstbevestiging. Als er vragen zijn over de klacht, dan zal er contact met je worden opgenomen.

Procedure van de klacht gericht op een gastouder

Je wendt je zo mogelijk eerst tot de betrokken gastouder. De gastouder tracht de klacht in overleg op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Wanneer de klacht volgens jou niet op een bevredigende wijze is afgehandeld, dan wend je je tot Alles Kits. Deze tracht in samenwerking met jou en de gastouder tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Wanneer je niet tevreden bent met deze oplossing kun je besluiten om een formele klacht in te dienen bij Alles Kits. Dit is tevens mogelijk als je je niet tot de betrokken gastouder wenst te wenden. Je dient in het laatste geval hiervoor de reden aan te geven. Je ontvangt binnen twee weken een schriftelijke reactie. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) zonder je eerst tot Alles Kits te wenden.

Procedure van de klacht gericht op Alles Kits

Je wendt je zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Wanneer de klacht naar je oordeel niet op een bevredigende wijze is afgehandeld, dan wend je je tot de directie. Deze tracht in samenwerking met jou en/of de betrokken medewerker tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Dit is tevens mogelijk als je je niet tot de betrokken medewerker wenst te wenden. Dan dien je hiervoor de reden te vermelden. Je ontvangt binnen twee weken een schriftelijke reactie. Wanneer je niet tevreden bent gesteld, kun je besluiten een formele klacht in te dienen bij Alles Kits en/of de externe klachtencommissie. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de sKK zonder je eerst tot de organisatie te wenden.

Procedure bij een formele klacht

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij Alles Kits en/of de sKK. Je wordt binnen twee weken schriftelijk in kennis gesteld van de besluiten van de directie met betrekking tot de procedure en/of de procedure van de sKK. Een formele klacht bevat de beschrijving van de klacht, met bij voorkeur, de reden waarom het als klacht ervaren wordt en het doel wat je met het indienen van de klacht wilt bereiken en wat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Als je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht door Alles Kits of je voelt dat je je klacht daar niet kwijt kunt, kan de klacht worden voorgelegd bij een onafhankelijke instantie. Er kunnen bij sKK alleen klachten worden ingediend die betrekking hebben op de dienstverlening van Alles Kits en niet over de uitvoering van de opvang door de gastouder.

Bezwaar aantekenen

Als je niet tevreden bent over de uitkomst van een afgehandelde klacht heb je steeds een maand de tijd om schriftelijk bezwaar aan te tekenen. Indien je bezwaar hebt tegen het uiteindelijke advies of de uitspraak en/of de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht word je verwezen naar de bij wetten toegekende instanties.

Archivering klachten

Alles Kits draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten worden aangegeven. Alles Kits stuurt dit verslag aan de Toezichthouder Kinderopvang en plaatst dit op de eigen website (www.alleskits.info).