



## **Interne Klachtenprocedure Oqido**

Doel van de procedure is zorg dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten.

Inhoud:

1. Doel van de klachtenprocedure
2. Klachtcommissie
3. Klachtenprocedure
  - 3.1. Het recht tot indienen van een klacht
  - 3.2. Waarover kan de klacht gaan
  - 3.3. Stappen indienen van een klacht
    - 3.3.1. Indienen
    - 3.3.2. Behandeling
4. Vaststelling en wijziging reglement

Bijlage: invulblad samenstelling interne klachtencommissie  
klachtenformulier

## **Doel**

Waar mensen werken kan er wel eens wat mis gaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Het is mogelijk dat er situaties ontstaan, waarbij u als ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden bent over de gang van zaken omtrent de plaatsing of opvang van uw kind hoe goed onze medewerkers ook hun best doen. Dat mag u uiteraard aan ons melden.

Omdat onze dienstverlening vooral bestaat uit het verzorgen, opvangen en opvoeden van kinderen, wordt elke klacht serieus genomen. Dit is voor ons van groot belang, want hierdoor kunnen we niet alléén iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden. Een klacht zien we als een suggestie om verbeteringen aan te brengen. Een uiting van onvrede kan meehelpen de kwaliteit van onze kinderopvang te verbeteren.

### **1. Klachtencommissie**

Interne klachten worden behandeld door de interne klachtencommissie. Deze bestaat uit drie deskundigen. De inzet van de klachtencommissie is er op gericht een oplossing te vinden die voor alle partijen aanvaardbaar is.

### **2. Klachtenprocedure**

De klachtenregeling van Oqido bestaat uit een interne en een externe regeling. Bij nieuwe aanvragen voor opvang worden ouders/verzorgers zowel van de interne als externe klachtenregeling op de hoogte gebracht door verwijzing naar de website. De klachtenregeling is aanwezig op de peuteropvang, buitenschoolse opvang en dagopvang van Oqido. Tevens is de klachtenregeling te downloaden van de website.

#### **3.1. Het recht tot indienen van een klacht**

De volgende personen hebben het recht tot indienen van een klacht bij de interne klachtencommissie:

- De ouder(s)/verzorger(s) van het kind, die gebruik maken van de opvang van Oqido;
- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- Zijn/haar nabestaanden;
- Natuurlijke personen, die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd.

U bent te allen tijde gerechtigd de klacht weer in te trekken.

#### **3.2. Waarover kan de klacht gaan**

Een klacht kan betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan door Oqido. Het gaat bij een klacht altijd om persoonlijk nadeel voor u als ouder(s)/verzorger(s).

Is er van uw kant sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij een van onze geledingen of onze interne klachtencommissie neer te leggen. Hier kunt u een formulier downloaden.

#### **3.3. Stappen indienen van een klacht**

Ouder(s)/verzorger(s) neemt/nemen contact op met degene in de organisatie, die met de klacht te maken heeft. Wees openhartig over uw ontevredenheid: vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing. De leidinggevende kan hierbij eventueel een bemiddelende rol spelen. Oqido stelt het op prijs wanneer u uw klacht samen met ons probeert op te lossen via

een gesprek of de interne klachtenprocedure. Uiteraard bent u vrij om voor de externe klachtenprocedure te kiezen. De externe klachtencommissie kunt u tevens inschakelen wanneer uw klacht door onze interne klachtenregeling niet naar tevredenheid wordt opgelost.

### **3.3.1. Indienen van een klacht**

Indien gesprekken met u niet tot een oplossing leiden en u wilt een formele klacht indienen, dan dient dit schriftelijk te gebeuren. Een klacht omvat:

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres van de klager;
- Naam en geboortedatum kind dat de opvang bezoekt;
- Naam en telefoonnummer van de beklaagde;
- De reden waarom de klacht ingediend wordt;
- Een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- Een beschrijving van de stappen die reeds zijn ondernomen door u als klager om tot een oplossing te komen;
- Kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten aangaande de klacht.

Oqido heeft hiervoor een formulier samengesteld, die u kunt downloaden van de website.

De organisatie binnen Oqido is onderverdeeld in drie geledingen waarbij u uw klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht terecht kunt.

#### **a. Geleding 1**

De groepsleiding: Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten ondermeer op het gebied van:

- het functioneren van de pedagogisch medewerker en/ of kinderen
- de huisregels en tijden
- accommodatie en spelmateriaal
- hygiëne en voeding

#### **b. Geleding 2**

Het management: bij het management kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- procedures binnen de peuteropvang, dagopvang en buitenschoolse opvang
- financiële zaken
- het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden)
- aanname en plaatsingsbeleid
- algemeen beleid

#### **c. Geleding 3**

Bij de directeur kunt u terecht met klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij een of beide andere geledingen of met klachten over het functioneren van de manager.

Zoals onder 3.3. aangegeven bent u vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

### **3.3.2. Behandeling van de klacht**

- De geleding, die de klacht in ontvangst neemt, zal u binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij een hogere geleding indienen. Onder deze voorwaarden kunnen alle geledingen doorlopen worden. De interne procedure zal maximaal 6 weken in beslag nemen.

- De geleding die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.
- Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten.
- Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één der partijen hierom verzoekt.
- Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
- Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.
- Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
- Privacy van klager en beklagde worden zoveel mogelijk gewaarborgd bij het behandelen van een klacht.
- Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

## Beslissing

Oqido stelt klager binnen twee weken na indiening van de klacht maar maximaal zes weken\* in geval van achtereenvolgens indienen van de klacht bij alle drie de geledingen, mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Oqido deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht. De inzet van de geledingen bij Oqido is er op gericht een oplossing te vinden die voor alle partijen aanvaardbaar is.

\* Deze zes weken is exclusief de tijd die klager erover doet de klacht bij een hogere geleding in te dienen.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is opgelost of afgehandeld, dan hebt u als ouder(s)/verzorger(s) de keuze zich te richten tot de externe klachtencommissie. U kunt ook besluiten direct de klacht **extern** in te dienen.

Dit kan bij de geschillencommissie, Postbus 90600 2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: **070 – 310 53 10**

Ook kunt u dit doen via de website: <https://www.degeschillencommissie.nl>

Oqido is hierbij aangesloten. Als u uw klacht hier aanhangig maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld. Een klachtenformulier voor het indienen van een klacht is te downloaden via de site.

#### **4. Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement is vastgesteld in samenspraak en met toestemming van de ouderraad van Oqido. Wijzigingen kunnen alleen plaatsvinden na overleg met de ouderraad.



