

KLACHTENREGELING LPS-KOM

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 Kinderopvang: het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.
- 1.2 Kinderopvangorganisatie: een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijke persoon/-personen die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt/houden om regelmatig gedurende een uur of meer uren per etmaal opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor vergoeding verschuldigd is.
- 1.3 Directeur: de persoon die krachtens door het bestuur opgedragen bevoegdheden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- 1.4 Vestigingsmanager: de persoon die krachtens de door de directeur opgedragen bevoegdheden, taken en werkzaamheden verantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang op (meerdere) locatie(s).
- 1.5 Medewerker: een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.
- 1.6 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van diensten van de kinderopvangorganisatie
- 1.7 Klacht: een (mondelijke of schriftelijke) uiting van ongenoegen van een klant ten aanzien van de dienstverlening van de kinderopvangorganisatie, waarvoor geen oplossing is gevonden. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie.
- 1.8 Klager: een persoon of groep van personen, behorende tot de klanten van de kinderopvangorganisatie, die de klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.
- 1.9 Bestuur: de (verzameling van) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn (is) voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- 1.10 Oudercommissie: de (verzameling van) personen die in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de klanten in de organisatie behartigt.
- 1.11 Geschillencommissie Kinderopvang: onafhankelijke commissie die zich ten doel stelt behandeling van klachten van consumenten tegen ondernemers in de kinderopvang

over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra.

Artikel 2 Doel van de klachtenregeling

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van gedragingen van de organisatie waarover een klacht is ontvangen, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers of groep gebruikers. Daarnaast kunnen door een klachtenregeling mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de totale organisatie opgespoord worden.

Artikel 3 Indienen van een klacht

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

- a. a. de klant;
- b. b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- c. b. zijn/haar nabestaanden
- d. c. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

3.2 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de vestigingsmanager en/of directeur. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, legt de directeur deze schriftelijk vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.

3.3 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 de leidinggevende van de locatie en/of directeur.

3.4 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de directeur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

3.5 Klachten over de directeur worden door een vertegenwoordiger van het CvB van LPS in behandeling genomen.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

4.1 Indien de klacht naar het oordeel van de directeur niet in behandeling kan worden genomen, deelt hij/zij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager en de vertegenwoordiger van het bestuur mede.

4.2 Indien de klacht in behandeling wordt genomen, kan de directeur beide partijen, de klager zowel als de medewerker, oproepen voor een mondelinge behandeling.

4.3 Indien de directeur het nodig oordeelt, of indien één van de partijen, medewerker of klager daarom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk worden gehoord.

4.4 De directeur kan betrokkenen afzonderlijk horen en kan alsnog proberen een bemiddeling te bewerkstelligen tussen de in lid 4sub1 genoemde personen.

4.5 De directeur kan, indien dat wenselijk wordt geacht, ook anderen horen.

- 4.6 Degene die de ontevredenheid heeft ingediend en degenen op wie dit betrekking heeft, kunnen zich tijdens de behandeling van de ontevredenheid door een ander doen bijstaan.

Artikel 5 Beslissing directeur

De directeur neemt binnen één maand nadat de klacht bij hem/haar is ingediend een beslissing omtrent gegrondheid van de klacht. De directeur stelt de klager, degene over wie geklaagd is en het bestuur uiterlijk één maand na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 6 Maatregelen bestuur

- 6.1 Het bestuur deelt de klager en de directeur binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de directeur schriftelijk mede of het bestuur naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 6.2 Bij afwijking van de in 5.1 genoemde termijn, doet de directeur/ bestuurder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de locatiemanager/clustermanager hoofd klantbureau onder vermelding van de termijn waarbinnen de directeur/ bestuurder haar/zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 7 Periodieke rapportage

De directeur maakt jaarlijks een overzicht zonder namen met vermelding van het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten en de eventuele aanbevelingen van de directeur. De directeur vermeldt in het overzicht de gesignaleerde structurele knelpunten. Dit overzicht wordt uitgereikt aan het bestuur en de oudercommissie.

Artikel 8 Bekendmaking intern klachtenreglement

De Stichting LPS-KOM brengt het interne klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van klanten.

Artikel 9 Geheimhouding

De directeur is verplicht tot geheimhouding van alle betreffende gegevens en informatie die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is iedere betrokkene tot geheimhouding verplicht.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken op voorstel van belanghebbende, door het bestuur.

Artikel 11 Slotbepalingen

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

11.2 Het reglement treedt in werking op 01-01-2018

Artikel 12 Beroep

Wanneer de klacht naar de maatstaven van de klant niet adequaat is behandeld, bestaat er een beroepsmogelijkheid bij de Stichting Geschillencommissie Kinderopvang mits bemiddeling van de directeur/ bestuurder niet leidt tot een oplossing.

Informatie over deze geschillencommissie is verkrijgbaar bij het centraal kantoor van LPS-KOM. De klant ontvangt bij het plaatsingscontract informatie over de externe klachtenprocedure. Ook zonder tussenkomst van LPS-KOM, kan een ouder zich ten alle tijden rechtstreeks wenden tot de Stichting Geschillencommissie Kinderopvang.

Artikel 13 Periodieke rapportage beroep

De directeur draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De directeur zendt het verslag vóór 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de kinderopvanginspecteur.

Het bestuur van de Stichting LPS-KOM verklaart bovengenoemd klachtenreglement voor de organisatie vast te stellen,

Plaats:

Datum:

Vertegenwoordigd door:

Handtekening:

Bijlage



U bent ontevreden.....?

Een klacht kan gaan over b.v.:

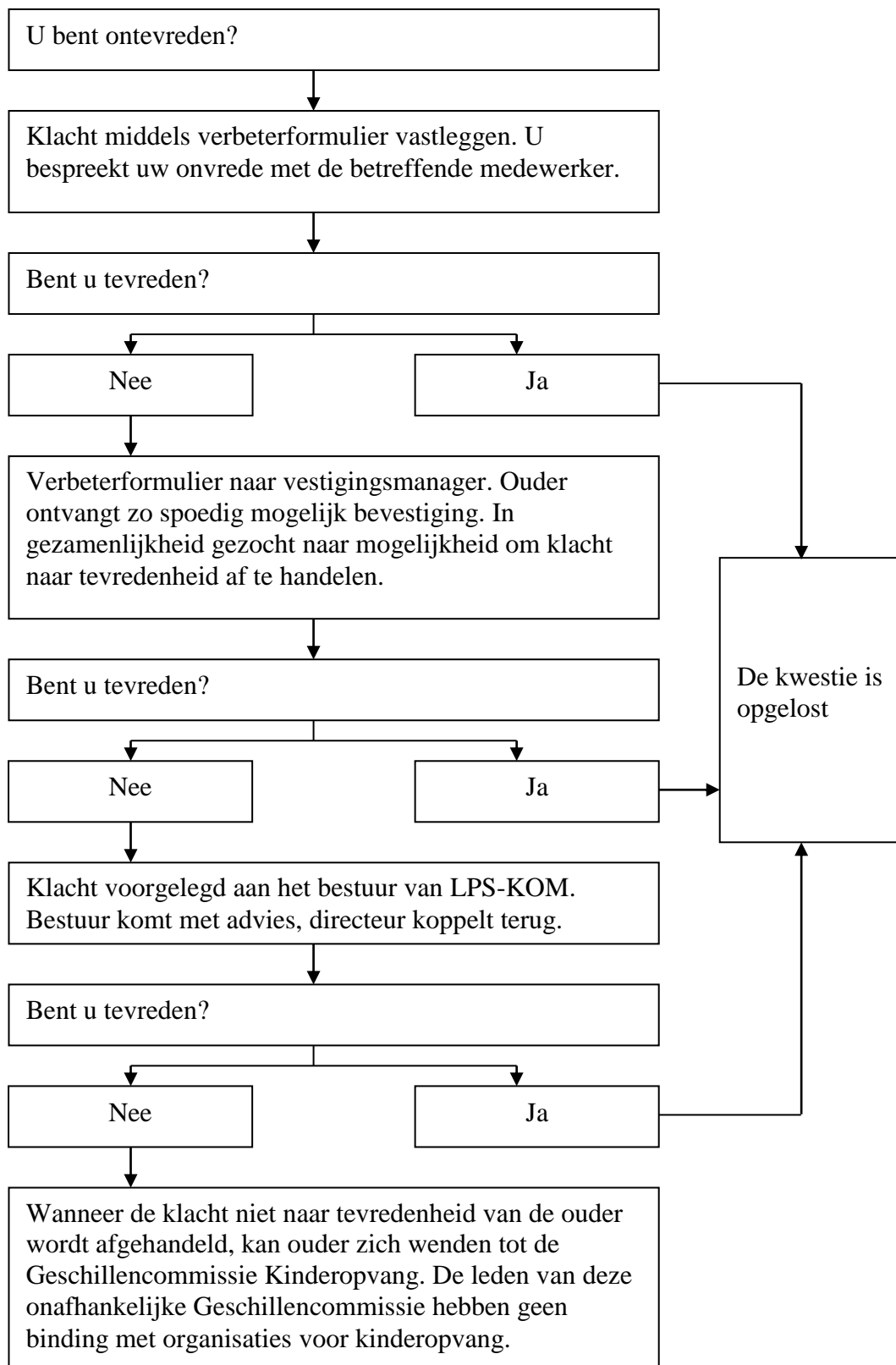
- de zorg die uw kind krijgt

- de organisatie zoals bereikbaarheid

- de manier waarop medewerkers met u omgaan

- de informatie die u wel of niet gekregen heeft

- bij discriminatie



BIJLAGE

De Geschillencommissie
Postadres;
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T: 070-3105310

Wat is de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Kinderopvanginstellingen uit het hele land zijn bij de organisatie aangesloten voor de externe klachtenbehandeling. De klachtencommissie komt voort uit de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen en de Wet Kinderopvang.

Werkwijze Geschillencommissie

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

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

Als een ouder een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient de ouder eerst het vragenformulier in te vullen. Hierop geeft de ouder niet alleen aan wat hun klacht is, maar ook wat hun voorstel is ter oplossing van het geschil. Nadat de ouder het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt de ouder gevraagd het klachtengeld te betalen. Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen.

Als het geschil door de Commissie wordt behandeld krijgt de kinderopvangorganisatie afschriften van het vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. De kinderopvangorganisatie krijgt een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. Het kan zijn dat de kinderopvangorganisatie na ontvangst van de stukken de ouder toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. Indien het tot een zitting komt krijgt zowel de kinderopvangorganisatie als de ouder bericht wanneer het wordt behandeld.

De commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. De uitspraak is bindend voor beide partijen.