

KLACHTENREGELING

Hoe en wat bij een klacht?

B4KIDS
Postbus 2201
2301 CE Leiden

T 071 516 34 34
F 071 516 34 33
E info@b4kids.nl
I www.b4kids.nl

1 KLACHTENREGELING

1.1. Uitgangspunt klachtenbehandeling

Als klant van B4KIDS heeft u recht op een duidelijke en zorgvuldige klachtenregeling. U weet dan waar u aan toe bent. Dit recht is vastgelegd in de algemene voorwaarden van B4KIDS. Ook B4KIDS heeft baat bij een duidelijke en zorgvuldige klachtenregeling. Weten wat er leeft onder klanten leidt tot een kritische blik ten aanzien van de geboden dienstverlening. Eventuele structurele problemen kunnen worden onderkend en aangepakt. Dit kan de kwaliteit van de kinderopvang ten goede komen.

1.2. Waarover kunnen klachten gaan

U kunt een klacht uiten over eigenlijk alles wat het kindercentrum, het gastouderbureau (GOB) of het hoofdkantoor van B4KIDS voor u doet. U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen als u vindt dat uw kind slecht verzorgd wordt, als u zich slecht bejegend voelt, als u ontevreden bent over veiligheidsmaatregelen binnen uw centrum of over de inning van de facturen.

Het is belangrijk om te weten wanneer en waarover u ontevreden bent. In dat opzicht kan het uiten van een klacht juist bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit van de kinderopvang. Er is echter niet altijd een klacht nodig om tot verbetering te komen. Het kan zijn dat u een tip heeft, een wens of een idee hoe iets beter kan. Aarzel niet en laat dit altijd aan ons horen.

1.3. Waar kunt u terecht met een klacht

Bespreek uw klacht eerst op de plaats waar de klacht zich afspeelt en/of met de persoon om wie het gaat. Voor deze eerste stap is een *interne klachtenregeling* ontwikkeld. Bent u na deze eerste stap niet tevreden, dan kunt u de klacht voorleggen aan een *externe onafhankelijke klachtencommissie of de geschillencommissie*. Het is overigens wel mogelijk de klacht direct voor te leggen aan de klachtencommissie ZCKK (zie 1.5) zonder eerst de interne klachtenprocedure te volgen; dit is niet mogelijk bij de Geschillencommissie (zie 1.6). Voor oudercommissies met klachten is er een aparte regeling bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK, zie 1.7).

1.4. De interne klachtenregeling

Binnen B4KIDS zijn drie niveaus waar een klacht ingediend kan worden:

1. Uitvoerende medewerkers (pedagogisch medewerker/gastouder/medewerker GOB/medewerker hoofdkantoor)
2. De leidinggevende van de uitvoerende medewerkers
3. Het clusterhoofd of de manager van het betreffende onderdeel

Wij raden u aan te klagen bij degene wie de klacht betreft. Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen.

Heeft u bijvoorbeeld een klacht over de dagelijkse gang van zaken in de groep of het functioneren van een pedagogisch medewerker, dan uit u uw klacht (mondeling of schriftelijk) bij de betreffende medewerker. Vindt u dat er te weinig veiligheidsmaatregelen genomen zijn in het kindercentrum waarvan u gebruik maakt, dan richt u uw klacht tot het locatiehoofd van het kindercentrum. Bent u ontevreden over de wijze waarop

het koppelingsgesprek heeft plaatsgevonden, dan richt u zich tot die bemiddelingsmedewerker van het GOB. Heeft u een klacht over de inning van de facturen, dan legt u uw klacht voor aan de betreffende medewerker van het hoofdkantoor.

U krijgt binnen twee weken na het uiten van de klacht mondeling en/of schriftelijk bericht. In dat bericht wordt met redenen omkleed het oordeel over de gegrondheid van de klacht gegeven. Ook wordt aangegeven of, en zo ja, welke maatregelen genomen worden naar aanleiding van de klacht. Bent u ontevreden over de wijze waarop bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker uw klacht heeft behandeld, dan kunt u uw klacht 'hogerop' voorleggen.

Is voor u het resultaat van de klachtenbehandeling door het locatiehoofd niet afdoende, dan kunt u uw klacht vervolgens neerleggen bij het clusterhoofd. Krijgt u van het clusterhoofd een niet afdoende reactie, dan kunt u uw klacht indienen bij de manager of de onafhankelijke klachtencommissie.

Bent u ontevreden over de maatregelen die genomen worden naar aanleiding van uw klacht, dan kunt u uw klacht hogerop voorleggen bij het clusterhoofd, manager of bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Een volledige beschrijving van de interne klachtenregeling kunt u opvragen bij uw kindercentrum of bij het hoofdkantoor van B4KIDS.

1.5. De Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZCKK)

B4KIDS is aangesloten bij de *Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZCKK)*. Dit is onderdeel van de *Expertisecentrum voor Jeugd Samenleving en Opvoeding (JSO)*. De ZCKK is een onafhankelijke klachtencommissie en bestaat uit personen die in staat zijn om onpartijdig te oordelen over klachten. De werkwijze en samenstelling van de ZCKK is vastgelegd in een reglement (verkrijgbaar bij uw kindercentrum of het hoofdkantoor).

Middels het invullen van een klachtenformulier (ook verkrijgbaar bij uw kindercentrum of het hoofdkantoor van B4KIDS) kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Dit ingevulde klachtenformulier stuurt u naar:

JSO/ZCKK
Nieuwe Gouwe W.Z. 2a
2802 AN GOUDA

Na het invullen van een klachtenformulier voor de ZCKK wordt de klacht in behandeling genomen. Waar nodig zal de klachtencommissie hoor en wederhoor toepassen.

Aan het indienen en voorleggen van een klacht aan de ZCKK zijn geen kosten verbonden. Binnen een week ontvangt u bericht van de klachtencommissie, waarin de ontvangst van uw klacht bevestigd wordt. De klachtencommissie gaat na wat er aan de hand is en zal zo nodig hoor en wederhoor toepassen. De commissie behandelt klachten en gegevens strikt vertrouwelijk en met grote zorg.

Acht weken nadat de klacht bij de secretaris is binnen gekomen, stelt de commissie B4KIDS en u schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Tevens kan de commissie haar oordeel vergezeld laten gaan van een advies. Dit advies heeft geen bindend karakter.

De manager van B4KIDS zal u vervolgens (en de klachtencommissie) binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie informeren of, en zo ja, welke maatregelen het zal nemen.

1.6. Geschillencommissie Kinderopvang

In de algemene voorwaarden van B4KIDS is vastgelegd dat u uw klacht ook kunt voorleggen aan de geschillencommissie Kinderopvang. U kunt dit schriftelijk doen:

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG

Aan het indienen van een klacht bij de geschillencommissie zijn kosten verbonden. Een geschil wordt alleen in behandeling genomen als de klacht eerst bij B4KIDS is ingediend. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

1.7. Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK)

De klachtenkamer geeft oudercommissies de gelegenheid om een klacht in te dienen over de uitvoering van het adviesrecht binnen hun organisatie.

De klacht kan op www.klachtkinderopvang.nl worden ingediend met onderbouwing, alle relevante informatie, voorzien van een handtekening. De klacht kan worden opgestuurd naar:

SKK
Postbus 398
3740 AJ BAARN

Bij ontvangst van de klacht krijgen de klager en de aangeklaagde instelling een ontvangstbevestiging met daarin vermeld dat de klacht doorgestuurd is naar de ambtelijk secretaris en de voorzitter. Deze beoordelen of de hele klacht ontvankelijk verklaard kan worden, of dat meer informatie nodig is of welk deel van een klacht ontvankelijk is.

Als dit vastgesteld is, krijgen de klager en aangeklaagde instelling hierover bericht en begint de procedure van hoor- en wederhoor. De procedure kan afgesloten worden met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden. Hierna brengt de commissie een schriftelijk advies uit.