



Klachtenprotocol Kinderopvang De 5

Versie 10-11-2016

Klachtenprotocol Kinderopvang De 5

Inhoudsopgave

Toepassingsgebied	3
Begripsbepaling	3
Doelstelling van de klachtenregeling	2
Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie	4
Indiening klachten	4
Behandeling van klachten	5
Ontvankelijkheid van een klacht	5
Taken, werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie	6
Bijstand	7
Taken van de aanbieder van kinderopvang	7
Geschillen	8
Algemene bepalingen	9
Verklaring van de afkortingen	10

Artikel 1

Toepassingsgebied

- 1.1 Deze regeling is krachtens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, hierna te noemen WKKGZ, van toepassing op ouders en kinderen aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door de aanbieder van kinderopvang.

Artikel 2

Begripsbepaling

- 2.1 Een klacht:
Een klacht is een door of namens een ouder bij de klachtencommissie ingediend bezwaar tegen een gedraging van de aanbieder van kinderopvang of van voor hem werkzame personen jegens een ouder of een kind.
- 2.2 De klager:
De ouder van het kind waaraan de aanbieder van kinderopvang zorg en/of diensten verleent of heeft verleend, alsmede diens vertegenwoordiger.
- 2.3 De aangeklaagde(n):
Degene(n) tegen wie de klacht is gericht. Dit kunnen zijn de aanbieder van kinderopvang zelf en/of personen die voor de aanbieder van kinderopvang werkzaam zijn of zijn geweest.
- 2.4 De aanbieder van kinderopvang:
Kinderopvang De 5 te Doetinchem, hierna te noemen De 5. Kinderopvang De 5 is onderdeel van Autimaat B.V. De aanbieder van kinderopvang wordt in het kader van dit protocol vertegenwoordigd door de directeur van Autimaat B.V.
- 2.5 De klachtenfunctionaris:
De persoon die namens De 5 is aangesteld als bemiddelingspersoon.
- 2.6 Klachtencommissie:
De door de aanbieder van kinderopvang ingestelde commissie voor de behandeling Van klachten als bedoeld in het eerste lid.

Artikel 3

Doelstelling van de klachtenregeling

- 3.1 Het doel is bemiddeling bij en behandeling van klachten.
- 3.2 Het op grond van klachten doen signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening teneinde de kwaliteit van deze zorg- en/of dienstverlening te verbeteren.

Artikel 4

Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

- 4.1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Een onafhankelijke jurist, een inhoudelijk medewerker en een secretaresse/notulist. De laatst genoemde twee personen zijn werkzaam bij Autimaat, op een andere afdeling dan de kinderopvang. Zij worden benoemd door Autimaat in overleg met de cliëntenraad van Autimaat. Dit besluit wordt ook besproken met de ouderraad van De 5.
- 4.2 In overleg met de cliëntenraad, benoemt Autimaat de voorzitter. Dit besluit wordt besproken met de ouderraad van De 5.
- 4.3 De voorzitter van de commissie mag niet in dienst zijn van de aanbieder van kinderopvang en tot deze niet in een zakelijke relatie staan. Indien een lid van de commissie persoonlijk betrokken is (geweest) bij de situatie waarover de klacht is ingediend, neemt dat lid geen deel aan de behandeling van die klacht en zorgt Autimaat voor een nieuw lid die geen deel is (geweest) van de zorg of diensten waarop de klacht betrekking heeft.
- 4.4 De leden worden benoemd voor onbepaalde tijd.
- 4.5 Leden worden geschorst en ontslagen door Autimaat.
- 4.6 Autimaat kan op verzoek van de klachtencommissie een lid van de commissie ontslaan uit zijn functie. Gronden voor ontslag zijn:
 - eigen verzoek van het lid van de klachtencommissie;
 - het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van zijn functie;
 - gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 5

Indiening van klachten

- 5.1 De klachtenfunctionaris kan de klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De aanbieder van kinderopvang waarborgt dat de klachtenfunctionaris, indien deze in dienst is van de aanbieder van kinderopvang, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.
- 5.2 Een klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. Het is aan te bevelen dat de klager voordat hij/zij de klacht schriftelijk indient, de klacht heeft besproken met de aangeklaagde of diens leidinggevende. Indien dit door de klager wordt gewenst kan hij zich laten bijstaan bij het formuleren van de klacht.
- 5.3 De klager kan een verzoek tot schorsing van de maatregel waarop de klacht betrekking heeft indienen.

Artikel 6

Behandeling van klachten

- 6.1 De klachtencommissie bevestigt schriftelijk binnen drie werkdagen de ontvangst van een klacht aan de klager, voorzien van het klachtenprotocol. De klager wordt er daarbij op gewezen dat voor een goede klachtbehandeling inzage in gegevens van het kind noodzakelijk kan zijn. Inzage kan alleen met schriftelijke toestemming van de wettelijk vertegenwoordigers van het kind.
- 6.2 Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de aanbieder van kinderopvang. De klachtencommissie vraagt degene op wie de klacht betrekking heeft om een verweerschrift. De aangeklaagde kan zich laten bijstaan bij de behandeling van de klacht.
- 6.3 Aan de behandeling van een klacht wordt deelgenomen door de voorzitter en twee leden.
- 6.4 Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de aanbieder van kinderopvang bevredigende oplossing. Waar mogelijk vindt door een of meer leden van de klachtencommissie bemiddeling plaats tussen klager en aangeklaagde. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 6.5 De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, de klager, degene over wie is geklaagd en de aanbieder van kinderopvang, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 6.6 De aanbieder van kinderopvang deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in 6.5 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet de aanbieder van kinderopvang daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de aanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 7

Ontvankelijkheid van een klacht

- 7.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a) de klacht niet een klacht is zoals bedoeld in artikel 2.1 en de klager niet een persoon is als bedoeld in artikel 2.2;
 - b) indien eenzelfde klacht van klager nog in behandeling is of al behandeld is en zich ter zake van het onderwerp waarop die klacht zich richtte geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Artikel 8

Taken, werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie

- 8.1 De commissie beslist onafhankelijk zonder last of ruggespraak.
- 8.2 Ter uitoefening van haar taak is de commissie, na toestemming van de wettelijk vertegenwoordigers van het kind, bevoegd informatie te verzamelen en personen werkzaam binnen De 5 te horen met betrekking tot de klacht. De nodige inlichtingen kunnen slechts gegeven worden voor zover deze niet in strijd zijn met de Wet Bescherming Persoonsgegevens, hierna te noemen WBP.
- 8.3 Bij alle ingediende klachten worden klager en aangeklaagde in beginsel door de klachtencommissie opgeroepen om te worden gehoord. De voorzitter kan bepalen om een klacht in het kader van de WKKGZ schriftelijk, met opgave van redenen, af te handelen indien is gebleken dat de klacht, na het wisselen van de stukken, kennelijk ongegrond is.
- 8.4 Op verzoek van klager of aangeklaagde kan het horen apart van elkaar plaatsvinden. De commissie deelt aan de niet aanwezige partij de inhoud van het besprokene mee. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord kan de commissie besluiten beiden nogmaals, al dan niet gescheiden, te horen.
- 8.5 Indien de commissie van mening is dat klager ontvankelijk is in zijn klacht, zal zij de klacht in behandeling nemen en een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht.
- 8.6 De klachtencommissie brengt binnen zes weken na ontvangst van een WKKGZ klacht haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd ter kennis aan klager de aangeklaagde, de ter zitting opgeroepen personen en aan de aanbieder van kinderopvang. Zo mogelijk geeft de klachtencommissie aanbevelingen aan de aanbieder van kinderopvang met betrekking tot de klacht. Kan niet binnen genoemde termijn een oordeel worden uitgebracht, dan zal de klachtencommissie dit schriftelijk meedelen aan genoemde personen onder opgave van redenen. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de commissie wel haar oordeel zal uitbrengen, dit is ten hoogste vier weken later dan de oorspronkelijke einddatum.
- 8.7 Klachten die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn worden door haar gemeld aan de toezichthouder
- 8.8 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de aanbieder van kinderopvang daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de aanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de toezichthouder.
- 8.9 De leden en het secretariaat van de klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding ten aanzien van al hetgene wat hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd overeenkomstig hetgeen in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) is bepaald.
- 8.10 De commissie brengt jaarlijks een chronologisch, geanonimiseerd, overzicht uit van klachtenafhandeling per klacht. Dit overzicht wordt door de Klachtencommissie aangeboden aan de aanbieder van kinderopvang en de ouderraad.

- 8.11 De aanbieder van kinderopvang draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:
- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling
 - de wijze waarop de aanbieder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht
 - de samenstelling van de klachtencommissie
 - in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen
 - het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie
 - de aard van de maatregelen
- De aanbieder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder
- 8.11 Door het indienen van een klacht geeft een klager de klachtencommissie impliciet toestemming voor het verwerken van informatie om haar taak naar behoren te vervullen. Registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie en daarna vernietigd.
- 8.12 Indien inzage in de gegevens van het kind voor een goede afwikkeling van de klacht noodzakelijk is, zal de klachtencommissie de klager vooraf schriftelijk om toestemming vragen.

Artikel 9

Bijstand

- 9.1 De klager heeft het recht om zich in de procedure te laten bijstaan - echter voor eigen kosten en rekening - door een advocaat of een ander zelf te kiezen persoon. De klachtenfunctionaris van de aanbieder van kinderopvang kan de klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- 9.2 De leidinggevende van de aangeklaagde kan iemand aanwijzen die de aangeklaagde in de procedure bijstand verleent.
Ook de aanbieder van kinderopvang kan bepalen hoe de bijstand wordt geregeld.

Artikel 10

Taken van de aanbieder van kinderopvang

- 10.1 Binnen zes weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie inzake een WKKGZ-klacht deelt de aanbieder van kinderopvang schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde(n), de ter zitting opgeroepen personen en de klachtencommissie of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
Bij afwijking van bovengenoemde termijnen deelt de aanbieder van kinderopvang dit, met opgave van redenen, schriftelijk mee aan bovengenoemde personen onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Deze termijn is maximaal vier weken.

- 10.2 De aanbieder van kinderopvang kan een besluit waartegen een klacht is gericht, onafhankelijk van een eventuele uitspraak van de klachtencommissie daarover, schorsen.

Artikel II

Geschillen

- 11.1 Een geschil met een aanbieder van kinderopvang kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een klager, indien:
- is gehandeld in strijd met bovenstaande protocol
 - de mededeling, bedoeld in 6.5 hierboven, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
 - van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de aanbieder van kinderopvang in het kader van de zorgverlening bij de aanbieder van kinderopvang indient.
- 11.2 Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de aanbieder van kinderopvang ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld 6.5 hierboven, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
- 11.3 Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
- 11.4 De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie op kortere termijn een uitspraak. De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de aanbieder van kinderopvang betreft.
- 11.5 Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit protocol en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit protocol de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Algemene bepalingen

Artikel 12

Het in dit protocol gestelde laat onverlet de mogelijkheid om de aanbieder en/of de medewerkers van de aanbieder van kinderopvang civielrechtelijk of strafrechtelijk aan te spreken of een melding te doen bij de toezichthouder.

Artikel 13

Voor de behandeling van de klachten binnen de aanbieder van kinderopvang mogen noch door de klachtencommissie, noch door de aanbieder van kinderopvang, aan de klager en
aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht. Evenmin kunnen partijen de aanbieder van kinderopvang of de commissie kosten in rekening brengen.

Artikel 14

Medewerkers van de aanbieder van kinderopvang zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan onderzoek van de Klachtencommissie en gehoor te geven aan een oproep van de Klachtencommissie om ter zitting te verschijnen.

Artikel 15

Het klachtenprotocol is te downloaden via de website www.kinderopvangde5.nl.

Artikel 16

16.1 Dit protocol wordt vastgesteld en gewijzigd door de aanbieder van kinderopvang, nadat dit is besproken met de ouderraad en de ondernemingsraad instemming heeft verleend.

16.2 De aanbieder van kinderopvang legt voorstellen tot wijziging van het protocol voor aan de commissie. Ook de commissie zelf kan voorstellen tot wijziging doen.

Artikel 17

In alle gevallen waarin dit klachtenprotocol niet voorziet, beslist de aanbieder van kinderopvang, gehoord de klachtencommissie.

Artikel 18

Een wettelijk voorschrift gaat boven dit protocol.

Artikel 19

Dit protocol treedt in werking per 1 december 2016.

Verklaring van gebruikte afkortingen

WKKGZ Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg

WBP Wet Bescherming Persoonsgegevens