

Kleine Maatjes
specialistische kinderopvang
& kinderverpleegkundige zorg



3.4

Interne klachtenprocedure

Kleine Maatjes
Verpleegkundig kinderdagverblijf
Boerhaavelaan 32b
2035 RC Haarlem
023-5407955
September 2022
Opgesteld door Mariska Maat
info@kleine-maatjes.nl



Interne klachtenprocedure

Inhoud

1. Inleidende bepalingen	3
1.1 Begrippen	3
1.2 Doel	3
2. Interne klachten	3
2.1 Waar kunnen interne klachten over gaan?	3
2.2 Wie kan een interne klacht indienen?	4
2.3 Hoe kunt u een interne klacht indienen?	4
2.4 Voortgang en behandeling interne klacht	4
2.5 Afhandeling interne klacht	4
2.6 Niet eens met het oordeel?	5
3. Geschillencommissie	5
3.1 Direct een geschil indienen bij de geschillencommissie	5
4. Klachtenverslag	5
5. Tot slot	6



Interne klachtenprocedure

1. Inleidende bepalingen

1.1 Begrippen

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- De organisatie: Verpleegkundig Kinderdagverblijf Kleine Maatjes te Haarlem;
- Houder: degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
- Klager: de hulpvrager, dan wel namens de hulpvrager zijn wettelijk vertegenwoordiger of zijn naast staande of nabestaande(n);
- Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening (behandeling, bejegening of voorzieningen) van Kleine Maatjes;
- Klachtencontactpersoon: de medewerker van de organisatie die de opvang van de klager verzorgt en in samenspraak met de klager de klacht tracht te bemiddelen;
- Ambtelijk secretaris: de stafmedewerker die onder andere tot taak heeft het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van de klager, alsmede het bieden van ondersteuning, in voorkomende gevallen via bemiddeling, bij de eventuele verdere aanpak van de klacht;
- Klachtencommissie: een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door klager ingediende schriftelijke klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of zo nodig verwijst naar een andere instantie;
- Degene tegen wie een klacht is gericht: een ieder die binnen de organisatie hulp verleent of diensten levert aan de klager.

1.2 Doel

- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en degene tegen wie een klacht is ingediend/ de organisatie;
- Recht te doen aan de individuele klager;
- Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen en daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de cliënten in het algemeen;
- Controle op en evaluatie van de onder in artikel 2c verkregen gegevens die worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de diensten.

2. Interne klachten

Als klant van Kleine Maatjes kunt u rekenen op uitstekende service en dienstverlening. Wij willen u de zorg verlenen waar u om gevraagd heeft en waar u zich prettig bij voelt. Het kan natuurlijk gebeuren dat u een keer minder tevreden bent. Wanneer deze situatie zich voordoet willen we dat graag van u horen. Samen kunnen we kijken hoe wij voor verbetering kunnen zorgen.

2.1 Waar kunnen interne klachten over gaan?

Klachten kunnen over alles gaan wat met de zorgverlening, die Kleine Maatjes biedt, te maken heeft. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een klacht over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Elke klacht of opmerking horen wij graag, het biedt ons de gelegenheid tot verbetering van de kwaliteit van zorg.



Interne klachtenprocedure

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

2.2 Wie kan een interne klacht indienen?

Iedereen die gebruik maakt van de zorgverlening van Kleine Maatjes.

2.3 Hoe kunt u een interne klacht indienen?

- Als u met betrekking tot de zorgverlening kritische vragen of opmerkingen heeft of ergens ontevreden over bent, overleg dan eerst met de medewerker op de groep die de zorg verleent. Wanneer u er samen niet uitkomt vragen wij u de klacht schriftelijk in te dienen op het formulier '3.4.1 Registratieformulier klachten'. U kunt hiervoor contact opnemen met de klachtenfunctionaris Mw. R. Patist. Ook kunt bij ons op kantoor binnen lopen, telefonisch contact opnemen of een mail sturen aan info@kleine-maatjes.nl
- De schriftelijke klacht wordt geregistreerd en formeel in behandeling genomen. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een goede oplossing/ afhandeling te komen.
- Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk, behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.
- In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:
 - datum waarop u de klacht indient;
 - uw naam, adres en telefoonnummer;
 - de naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
 - locatie die het betreft;
 - een omschrijving van de klacht.

2.4 Voortgang en behandeling interne klacht

Na het indienen van uw klacht wordt

- Uw klacht schriftelijk aan u bevestigd door de klachtenfunctionaris, zij is tevens verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht;
- Uw klacht zorgvuldig onderzocht, de manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor);
- U zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek en behandeling van de klacht;
- uw klacht zo snel mogelijk afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris u hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld;

2.5 Afhandeling interne klacht

U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Kleine Maatjes tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kleine Maatjes neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.



Interne klachtenprocedure

2.6 Niet eens met het oordeel?

Indien u er met ons ook niet uitkomt, of u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u een officiële klacht indienen middels het 'Extern klachtenreglement'. In de informatiemap voor de ouders staat het volledige reglement 'Extern klachtenreglement' omschreven, u kunt deze map inzien op de groep.

De klachtencommissie is bereikbaar via emailadres:

klachten@hartekampgroep.nl of postadres: postbus 2083, 2002 CB Haarlem of telefoonnummer 023-5101429.

3. Geschillencommissie

Indien u er samen met uw zorgverlener, klachtenfunctionaris en externe klachtenreglement niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie die een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht, in bepaalde gevallen kan de geschillencommissie een schadevergoeding toekennen.

Kleine Maatjes heeft voor het behandelen van geschillen twee overeenkomsten gesloten;

- Voor klachten over de zorgverlening vanuit de Jeugdwet of Zorgverzekering met Stichting Geschillencommissie EZa;
- Voor klachten over de reguliere dagopvang met De Geschillencommissie.

De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (jurist/(oud)rechter) en twee voorgedragen leden. Wanneer een geschil wordt ingediend zal onderzoek worden gedaan naar de oorzaken van de klacht. Afhankelijk van de aard van het geschil wordt door de voorzitter bepaald hoe de commissie tot een uitspraak komt.

Meer informatie over de werkwijze van de geschillencommissie kunt u vinden op de website:

www.geschillencommissie-EZa.nl of op www.degeschillencommissie.nl

Tevens staat hier informatie over hoe u een geschil kunt indienen.

3.1 Direct een geschil indienen bij de geschillencommissie

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kleine Maatjes te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van ons heeft ontvangen;
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kleine Maatjes indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de Kleine Maatjes heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kleine Maatjes zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

4. Klachtenverslag

Indien er klachten zijn maakt Kleine Maatjes over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen.



Interne klachtenprocedure

De oordelen over de klachten zijn niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

Indien er klachten zijn stuurt Kleine Maatjes het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

Het klachtenverslag wordt op hetzelfde moment besproken met de oudercommissie, tevens wordt het verslag onder de aandacht van de ouders gebracht.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kleine Maatjes geen verslag op.

5. Tot slot

Houdt u tot slot nog rekening met de volgende punten:

- Uw zorgverlener vindt het belangrijk dat u tevreden bent over zijn geleverde zorg. Wanneer u open bent over uw ervaringen, helpt u uw zorgverlener om dit doel te realiseren.
- Het samen met een klachten-functionaris werken aan het oplossen van uw klacht, zorgt er niet voor dat uw recht tot het indienen van een geschil vervalt.
- Mocht u een geschil indienen, dan dient u rekening te houden met een termijn van 6 maanden waarbinnen de geschillencommissie tot een uitspraak komt. U wordt in dat geval verzocht om de geschillencommissie inzage te geven in uw medisch dossier.