

**Klachtenprocedure
Loofles Kinderopvang
&
Loofles Specialistische Begeleiding**



Inhoud

1. Voorwoord:	3
1.1 Definities	4
2. Beginstadium klacht	5
3. Indienen officiële klacht	5
4. Interne klachtenafhandeling	5
5. Externe klachtenafhandeling	6
6. Geheimhouding	7
7. Klachtencommissie	8
8. Klachtenprocedure scholing	8
9. Klachtenverslag	8

Voorwoord:

Dagelijks doen wij ons best om zo goed mogelijk ons werk te doen. Maar wij kunnen niet voorkomen dat er misschien toch zaken niet gaan zoals u graag zou zien. Wanneer er iets is waar u niet tevreden over bent, kunt u dat op verschillende manieren bespreken. Allereerst raden wij aan het gesprek aan te gaan met de betreffende medewerker waar uw klacht over gaat. Dit hoeft u uiteraard niet alleen te doen. Neem hierbij vooral iemand mee als u daar een beter gevoel bij hebt. (Partner, grootouders of vertrouwenspersoon). Mocht het gesprek niet voldoende zijn dan kunt u een officiële klacht indienen door het klachtenformulier in te vullen. De manier wijze waarop je klacht vervolgens behandeld zal worden wordt in onderstaande nader beschreven. De klachtenregeling is van toepassing op Loofles Kinderopvang BV. (De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c) en Loofles Specialistisch BV (hierna Loofles) en toekomstige zaken waarin Loofles anticipeert.

Deze regeling is er voor de kinderen, (pleeg)ouders/verzorgers en vertegenwoordigers. Medewerkers van Loofles Kinderopvang en Loofles Specialistische Begeleiding worden verwezen naar de klachtencommissie voor medewerkers.

Definities

Klachtencommissie	Commissie van personen die zich buigen over de officiële klacht die is ingediend. Op pagina 7 wordt u voorgesteld aan de klachtencommissie.
Geschillencommissie	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Klachtenloket Kinderopvang	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Jeugdstem	Indien klachten met betrekking tot specialistische zorg activiteiten (alle zorg die onder de jeugdwet valt)
Klacht	Een uiting van ontevredenheid van een kind, ouder/verzorger of vertegenwoordiger in het kader van dienstverlening van Loofles, schriftelijk gemeld middels het daarvoor bestemde formulier die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Klager	De ouder/verzorger/vertegenwoordiger of kind die in het kader van de dienstverlening van Loofles een klacht indient.
Medewerker	De houder (een natuurlijk persoon), medewerkers die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst bij Loofles of personen die werken door tussenkomst van de houder (uitzendkrachten etc.)
Ouder/Verzorger	De persoon die Loofles op grond van wettelijke bepaling naast of in plaats van het kind moet betrekken in de nakoming van de afgesproken verplichtingen richting het kind.

Beginstadium klacht

Zaken waar je als (pleeg)ouder/vertegenwoordiger niet tevreden over bent worden zo snel mogelijk bespreekbaar gemaakt met de medewerkers op de groep. De medewerker kan in gesprek gaan met de (pleeg)ouder/vertegenwoordiger om voor beide partijen tot een juiste oplossing te komen.

Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kunnen deze zaken besproken worden met Rina Liefing voor Loofles specialistisch en Janneke Broekhuizen of Gerco Liefing voor zaken aangaande Loofles Kinderopvang. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen officiële klacht

U kunt bij ons een klacht indienen over:

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

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door het invullen van het officiële klachtenformulier. Het ingevulde formulier dient te worden gestuurd naar info@loofles.com onder vermelding van: 'klacht'.

De klacht moet worden voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie/groep en de omschrijving van de klacht. Mocht de klacht niet aan bovenstaande zaken voldoen zal de klager in gelegenheid worden gesteld om de klacht binnen 1 week na dagtekening te herstellen.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de gebeurtenis van de klacht ingediend te zijn. Loofles ziet 2 maanden als redelijk.

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- + De termijn voor indiening klacht is overschreden;
- + De klacht niet voldoet aan de gestelde vereisten;
- + De klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft. In dit geval treedt namelijk de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Interne klachtenafhandeling

De klachtencommissie binnen Loofles draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtencommissie bevestigt binnen 3 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/vertegenwoordiger of deelnemer. Een kopie van de ontvangstbevestiging wordt verzonden naar de directie van Loofles Specialistisch of Loofles Kinderopvang.

De behandeling van de klacht start uiterlijk op de 5^{de} werkdag na ontvangst van de klacht. De klager zal indien nodig in de gelegenheid worden gesteld om mondeling of schriftelijk een extra toelichting te geven op de ingediende klacht. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker eveneens in de gelegenheid gesteld om mondeling of schriftelijk te reageren. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, kunnen bij de behandeling van de klacht worden

bijgestaan.

Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht kan een nader onderzoek ingesteld worden. Een eventueel onderzoek wordt door de klachtencommissie verricht of deze stelt minimaal 3 mensen binnen Loofles aan om het onderzoek uit te voeren. Deze personen mogen niet betrokken zijn bij de kwestie waarop de klacht betrekking heeft. De klager wordt op de hoogte gehouden door de klachtencommissie van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht een schrijven waarin het volgende wordt weergegeven: het gemotiveerde oordeel met betrekking tot de klacht, de genomen beslissingen naar aanleiding van de klacht en de termijn waarop eventuele maatregelen worden gerealiseerd. Een kopie van dit schrijven wordt naar de directie van Loofles verzonden.

Wanneer er een onderzoek plaatsvindt kan de termijn van het oordeel met 5 weken verlengd worden. De klachtencommissie zal hier dan melding van maken. Deze verlenging geldt niet voor de kinderopvang. Dan blijft de uiterlijke termijn van 6 weken gelden.

Externe klachtenafhandeling

Indien de klachtafhandeling niet tot een gewenste oplossing leidt heeft de ouder/vertegenwoordiger de mogelijkheid om zich te wenden tot de geschillencommissie (Loofles Kinderopvang) www.geschillencommissie.nl. Voor zorg die onder de Jeugdwet valt is Loofles niet aangesloten bij een geschillencommissie. Hiervoor verwijst Loofles naar Jeugdstem waar je als (pleeg)ouder/verzorger terecht kunt met je klachten wanneer je er met Loofles niet uit komt. Hieronder een korte toelichting wat betreft Jeugdstem:

Over Jeugdstem/ Adviespunt Zorgbelang

Jeugdstem/Adviespunt Zorgbelang is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij ons terecht. Voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan meegaan naar gesprekken met de gemeente of een hulpverlener. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem / Adviespunt Zorgbelang is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdzorg.

Een Jeugdstem of Adviespunt Zorgbelang vertrouwenspersoon:

- + geeft informatie en advies aan jongeren, ouders en verzorgers en legt uit hoe de jeugdzorg werkt;
- + ondersteunt cliënten bij klachten over de jeugdzorg;
- + geeft informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdzorg;
- + draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdzorg;

Zo bereik je Jeugdstem

- + Bel gratis naar **088 – 555 1000**
- + Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl De chat is open van maandag t/m donderdag van 16:00-20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur.
- + Via Jeugdstem kan u zich aanmelden voor ondersteuning vanuit Adviespunt Zorgbelang.

De (pleeg)ouder/vertegenwoordiger kan zich rechtstreeks richten tot deze commissie indien niet kan worden verlangd dat er onder huidige omstandigheden een klacht bij Loofles wordt ingediend.

Zowel de (pleeg)ouder/vertegenwoordiger als Loofles kunnen geschillen melden bij bovenstaande commissie. Wanneer de (pleeg)ouder/vertegenwoordiger een geschil meldt bij bovenstaande commissie is Loofles aan deze keuze gebonden. Indien Loofles een geschil meldt, moet Loofles de ouder/vertegenwoordiger schriftelijk vragen zich binnen 4 weken uit te spreken of de (pleeg)ouder/vertegenwoordiger daarmee akkoord gaat. Loofles dient hierbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van de genoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

Een klacht moeten binnen 12 maanden ingediend zijn nadat de klacht bij Loofles is ingediend. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Dit reglement is beschikbaar via de website en kan desgevraagd worden toegezonden. De beslissingen van de bovenstaande commissie geschiedt bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is tot geheimhouding verplicht behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of uit zijn/haar taak bij de uitvoering van dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Indien de behandeling van een klacht het verwerken van persoonsgegevens noodzakelijk is, zal dit plaatsvinden conform de privacyverklaring van Loofles.

Klachtencommissie

Mevrouw mr. Josephine Poortinga is onze klachten Commissaris
Aarts en Poortinga Advocaten
Mevrouw mr. Mirjam Broersma (voorzitter)
BBM Advocaten Putten
0341-438010.
broersma@bbm-advocaten.nl

Mevrouw Romy Bijsterbosch (onafhankelijke functie als orthopedagoog NVO met basisaantekening diagnostiek)

Mevrouw R. Bijsterbosch houdt zich bezig met de diagnostiek van gedrags- en leerproblemen en met de behandeling van leerproblemen in het dagelijks leven.

De heer A. Kleijer.

Manager in de ouderenzorg bij Opella te Ede.

Klachtenprocedure scholing

Deelnemers aan een scholing van Loofles worden geïnformeerd over de klachtenprocedure tijdens de eerste bijeenkomst. De deelnemers krijgen de hand-outs van de presentatie. Hierop is informatie te vinden over de klachtenprocedure en een link naar de website waar de klachtenprocedure te vinden is. Wanneer deelnemers van een scholing een klacht hebben over de docent, inhoud van de scholing of iets anders met betrekking tot de scholing dan kunnen zij een mail sturen naar info@loofles.com onder vermelding van: 'klacht scholing'. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door het invullen van het officiële klachtenformulier.

De klacht moet worden voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager. Mocht de klacht niet aan bovenstaande zaken voldoen zal de klager in gelegenheid worden gesteld om de klacht binnen 1 week na dagtekening te herstellen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van (de gebeurtenis van de) klacht ingediend te zijn. Loofles ziet 2 maanden als redelijk.

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- + De termijn voor indiening klacht is overschreden;
- + De klacht niet voldoet aan de gestelde vereisten;

Zie hfst. 4 voor de uitleg van de verdere afhandeling.

Klachtenverslag

Loofles maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag per BV. Het 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 Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten 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 zich een klacht heeft voorgedaan, stuurt Loofles het klachtenverslag voor 1 juni naar de toezichthouder van de GGD. Daarnaast brengt Loofles het klachtenverslag op een passende wijze onder de aandacht van de ouders/verzorgers. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Loofles geen verslag op.