
Klachtenreglement Doomijn

Tijdens de periode dat u gebruik maken van de diensten van Doomijn proberen we op diverse manieren te voorkomen dat er problemen en ontevredenheid ten aanzien van de dienstverlening ontstaan. Er worden methodieken gehanteerd om preventief wensen of vragen van u te signaleren en zo eventuele problemen te voorkomen, u kunt hierbij denken aan het kennismakings- dan wel bemiddelingsgesprek, een evaluatie na een aantal maanden na de start van de opvangperiode en een tevredenheidsonderzoek. Uitgangspunt van Doomijn is dat intern signaleren en registreren preventief werkt ten aanzien van het voorkomen ontevredenheid of zelfs klachten in de toekomst.

Een klacht *kan* ontstaan ten gevolge van bijvoorbeeld:

- Een fout, een incidentele situatie waarbij niet werd gehandeld volgens de geldende procedures, met als gevolg een ontevreden klant / risicovolle situatie.
- Een ongeval, een incidentele situatie waarbij sprake is van (lichamelijk) letsel van de betrokkene.
- Gedragingen jegens ouders of een kind die niet wenselijk zijn.
- Onenigheid over de overeenkomst(en) tussen de ouder(s) / verzorger(s) en Doomijn
- Afwijking ten aanzien van geleverde dienst; een incidentele situatie waarbij afspraken rond een geleverde dienst niet volgens afspraak zijn nagekomen met als gevolg een ontevreden klant / risicovolle situatie.
- Elke andere situatie waarbij de klager een uiting van ongenoegen geeft.

Doomijn heeft in het kader van de Wet kinderopvang dit klachtenreglement opgesteld en is aangesloten bij De Geschillencommissie in Den Haag. Het klachtenreglement op de volgende pagina beschrijft onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten. Bij voorkeur maakt u een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene en/of de manager van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de klachtenfunctionaris van Doomijn. Zij is te bereiken per email: f.schipper@doomijn.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht de interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat u de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. Voor meer informatie zie: www.klachtenloket-kinderopvang.nl dan wel www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Voor het reglement van de Geschillencommissie [klijkt u hier](#).

Definities

Organisatie:	Doomijn (kinderopvang, gastouderopvang en peuterspeelzalen)
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Doomijn
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Manager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
Klager:	Een individueel persoon, maar ook een groep zoals bijvoorbeeld een oudercommissie.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen, die geen bevredigende oplossing vindt in het voortraject.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. Voortraject klacht

Als er ongenoegen ontstaat gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep/ de gastouder/de bemiddelingsmedewerker en/ of de manager van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend.

2. Indienen klacht

- 2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- 3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 4.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Doo mijn, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.