

Intern Klachtreglement van Juut & Co en klagen als oudercommissie

Inleiding

Juut & Co heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene of coördinator. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht, kan deze worden ingediend bij de eigenaar, zij is te bereiken per e-mail: info@juutenco.nl.

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat het ouders vrij om te vragen naar informatie, advies, bemiddeling of mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#) gevestigd in Den Haag, of het geschil aan te melden bij de [Geschillencommissie](#).

1. Definities

Organisatie:	Juut & Co
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Juut & Co
Coördinator:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren)
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaan wij ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene wordt besproken. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de coördinator of eigenaar. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden bij de eigenaar.

2. Indienen klacht

- 2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen twee maanden na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn. 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 of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft, dan geldt de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- 3.1 De eigenaar draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 De eigenaar bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3 De eigenaar 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 eigenaar 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 eigenaar 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 ouder 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 Juut & Co, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

5. Klagen als oudercommissie

Wordt de adviesprocedure niet of onjuist doorlopen? Heeft Juut & Co geen advies aangevraagd of niet de juiste/voldoende informatie verstrekt? Wordt het advies niet opgevolgd zonder (geldige) reden? Komt u er met Juut & Co niet uit? Dan kunt u zich als oudercommissie direct tot de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) wenden.

We raden echter aan om in eerste instantie contact op te nemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Wellicht dat bemiddeling of mediation een optie is, een goede verstandhouding is immers heel belangrijk voor de (verdere) samenwerking.

Als een procedure bij de Geschillencommissie wordt doorlopen en u in het gelijk wordt gesteld, dan kan het zijn dat de kinderopvangorganisatie haar besluit geheel of ten dele in dient te trekken of één of meer gevolgen van dat besluit ongedaan dient te maken. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.