

### Inleiding

Deze regeling beschrijft de interne werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten betreffende:

- een gedraging van WelschapSocius of bij WelschapSocius werkzame personen jegens een klant/ouder of kind;
- de overeenkomst of afspraken tussen WelschapSocius en de klant/ouder

Bij voorkeur maken klanten een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende of de directeur-bestuurder.

### 1. Definities

Organisatie:	WelschapSocius, i.c. de bij WelschapSocius Groep horende stichtingen: WelschapSocius Holding, MET Heemskerk, MET Welzijn Heerhugowaard, Socius MD en Welschap Kinderopvang.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij WelschapSocius
Ontvanger van de klacht	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd ontvanger van de klacht.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Klant:	Een natuurlijk persoon die zelf – of voor zijn/haar kinderen - gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten, activiteiten, vrijwilligerswerk van/bij WelschapSocius.
Klager:	De klant die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### 2. Voortraject klacht

Als een klant een ongenoegen of klacht heeft, dan gaat de organisatie er vanuit dat de klant deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene bespreekt. Het aanspreekpunt is in beginsel de betrokken medewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klant de klacht bespreken met de leidinggevende van de locatie/betrokken medewerker. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

### 3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan per e-mail of brief, *eventueel met gebruik van het contactformulier op de website.*
- 3.2 De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.



- 3.3 De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en/of de locatie/groep, plus een omschrijving van de klacht.
- 3.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

#### **4. Behandeling klacht**

- 4.1 De ontvanger van de klacht draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De ontvanger van de klacht bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klant.
- 4.3 De ontvanger van de klacht houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De ontvanger van de klacht 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 ontvanger van de klacht de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### **Aanvullend voor Kinderopvang**

##### **5. Externe klachtafhandeling voor Welschap Kinderopvang**

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder van Welschap Kinderopvang de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Ouders kunnen ook veel informatie vinden op de website van de belangenvereniging van ouders: BOINK ([www.boink.info](http://www.boink.info)).
- 5.2 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.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.