

## Klachtenreglement

### Voorwoord

Voorkomen is beter dan genezen. Indien er, ondanks ons preventiebeleid, zaken zijn die niet naar tevredenheid verlopen, vragen wij je vriendelijk om dit direct bespreekbaar te maken met de medewerker op de groep en/of de coach eventueel door het invullen van een Wat-kan-beter-formulier. Je kunt de ontevredenheid ook in brengen bij de oudercommissie van de locatie waar je kind geplaatst is of, wanneer je kind gebruik maakt van de zaterdagopvang en/of deelnemers vanuit dagbesteding, bij de Cliëntenraad van Stichting Bzzzonder Leven. Indien je niet tevreden bent met de afhandeling hiervan, kun je een officiële klacht indienen door het 'officiële klachtenformulier' in te vullen. Deze is op te vragen bij de coach van je locatie of te downloaden op onze website. De wijze van het behandelen en registreren van de klachten wordt nader in deze regeling beschreven.

Deze regeling is van toepassing op de kinderopvang/kind gerelateerde activiteiten van Bzzzonder Kindercentrum B.V., alsmede de zaterdagopvang en dagbesteding van Stichting Bzzzonder Leven (hierna Bzzzonder). Deze regeling ziet uitsluitend op de kinderen / deelnemers, de ouder/wettelijk vertegenwoordiger en leden van de oudercommissie/cliëntenraad.

### 1. Definities

Cliëntenraad:	Vertegenwoordiging van deelnemers/ouders/wettelijk vertegenwoordigers die zaterdagopvang en/of dagbesteding afnemen bij Bzzzonder.
Coach:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind/de deelnemer is geplaatst.
Deelnemer	Diegene die gebruik maakt van de dagbesteding via Stichting Bzzzonder Leven.
Geschillencommissie:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indien klachten met betrekking tot kinderopvangactiviteiten: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen</li><li>• Indien klachten met betrekking tot zaterdagopvang en/of dagbesteding: Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg.</li></ul>
Klacht:	Een uiting van ontevredenheid van een ouder/vertegenwoordiger, deelnemer en/of oudercommissie/cliëntenraad in het kader van de dienstverlening van Bzzzonder, schriftelijk gemeld conform het 'officiële klachtenformulier'.
Klachtenfunctionaris Zorg:	Een onafhankelijk medewerker van Klachtenportaal Zorg, die ondersteuning kan bieden aan klager met betrekking tot de indiening van een klacht, bijstaan bij het formuleren daarvan en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation
Klachtenportaal Zorg:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Klager:	De ouder/wettelijk vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie/cliëntenraad die een klacht indient.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam op basis van een arbeidsovereenkomst bij Bzzzonder.
Ouder/wettelijk vertegenwoordiger:	De persoon of personen die Bzzzonder op grond van enige wettelijke bepaling naast of in plaats van het kind/de deelnemer moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens het kind/de deelnemer.
Oudercommissie:	Vertegenwoordiging van de ouders/wettelijk vertegenwoordigers die kinderopvang afnemen bij Bzzzonder.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## 2. Voortraject klacht

2.1 Een ouder/wettelijk vertegenwoordiger en/of /deelnemer maakt zaken waarover hij/zij niet tevreden is zo spoedig mogelijk bespreekbaar met de medewerker op de groep. De medewerker kan de ouder wettelijk vertegenwoordiger en/of /deelnemer een wat-kan-beter-formulier meegeven. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kunnen deze zaken met de coach worden besproken. Leidt dit vervolgens niet tot een oplossing, dan kan een officiële klacht worden ingediend.

2.2 De oudercommissie/cliëntenraad maakt zaken, waarover de achterban die ze vertegenwoordigt niet tevreden is, bespreekbaar in de reguliere bijeenkomsten van de oudercommissie danwel cliëntenraad. In geval van urgente zaken zullen deze direct bij de coach worden gemeld. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan een officiële klacht worden ingediend.

### 2.3 AKJ – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Bzzzonder is hierbij aangesloten. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Tijdens de intakegesprekken worden de folders hierover verstrekt aan ouders/wettelijk vertegenwoordigers/deelnemer. Het AKJ is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdhulp.

*Zo bereik je het AKJ*

Bel naar 088 – 555 1000

Mail naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

Chat met een vertrouwenspersoon via de website [www.akj.nl](http://www.akj.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.

### 3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door het invullen van het 'officiële klachtenformulier'. Deze is op te vragen bij de coach van de locatie en te vinden op onze website [www.bzzzonder.nl](http://www.bzzzonder.nl). Het ingevulde formulier dient te worden gestuurd aan de coach van betreffende locatie. 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. Indien de klacht niet voldoet aan de gestelde vereisten, zal de klager in de gelegenheid worden gesteld om de onvolkomenheden, bij voorkeur, binnen 1 week na dagtekening te herstellen.
- 3.2 In geval van een klacht met betrekking tot zaterdagopvang en/of dagbesteding kan de ouder/wettelijk vertegenwoordiger, deelnemer en cliëntenraad de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg benaderen om van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht, bijstaan bij het formuleren daarvan en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 3.3 De klager is niet ontvankelijk c.q. de klacht wordt niet in behandeling genomen, indien de klacht niet voldoet aan de gestelde vereisten.

Indien de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

### 4. Interne klachtafhandeling

- 4.1 De coach draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Registratie vindt plaats conform het werkproces behandelen klachten. Indien de klacht betrekking heeft op (het handelen van) de coach zal de directie van Bzzzonder deze taak vervullen. Daar waar in dit reglement wordt gesproken over "coach" moet in dat geval "directie Bzzzonder" worden gelezen.
- 4.2 De coach bevestigt binnen 2 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/wettelijk vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie/cliëntenraad. Een kopie van de ontvangstbevestiging alsmede de klacht wordt gezonden aan de directie van Bzzzonder.
- 4.3 De inhoudelijke behandeling vangt uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst van de klacht aan. De klager zal in de gelegenheid worden gesteld om mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de ingediende klacht. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker eveneens in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, kunnen bij de behandeling van de klacht worden bijgestaan door derden.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een (nader) onderzoek ingesteld. Een eventueel onderzoek wordt door minimaal 3 personen werkzaam binnen Bzzzonder verricht. Deze personen mogen niet betrokken zijn bij de kwestie waarop de klacht betrekking heeft.

- 4.5 De coach houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.6 In geval van ketenzorg zal Bzzzonder in overleg treden met de andere betrokken zorgaanbieder(s) om te bepalen op welke wijze de klacht(en) zal worden behandeld (gecombineerde behandeling, overdracht van de klacht aan de andere zorgaanbieder etc.), tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. Bij het ontbreken van deze toestemming zal Bzzzonder de klacht voor zover deze betrekking heeft op haar dienstverlening conform dit reglement behandelen.
- 4.7 De coach bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de coach waarin is weergegeven: het gemotiveerde oordeel met betrekking tot de klacht, de genomen beslissingen over en naar aanleiding van de klacht en de termijn waarbinnen eventuele maatregelen moeten zijn gerealiseerd. Een kopie van de mededeling wordt gezonden aan de directie van Bzzzonder.
- 4.8 Indien het onderzoek van een klacht in het kader van de zorgactiviteit daartoe naar het oordeel van Bzzzonder noodzaakt, kan Bzzzonder de in artikel 4.7 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Bzzzonder doet daarvan voor het verstrijken van de initiële termijn schriftelijk melding aan de klager.

## 5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien de interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing of uitkomst leidt of de klager geen gebruik wil maken van de interne klachtafhandeling, danwel niet binnen de daartoe gestelde termijnen een oordeel wordt gevormd over de klacht, heeft de ouder/wettelijk vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie de mogelijkheid om zich in geval van kinderopvang te wenden tot het klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)). In geval van plaatsing via Stichting Bzzzonder Leven kan de ouder/wettelijk vertegenwoordiger, deelnemer of cliëntenraad zich wenden tot het Klachtenportaal Zorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)).
- 5.2 De ouder/wettelijk vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie/cliëntenraad kunnen zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Bzzzonder indient. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Bzzzonder aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
- 5.3 Geschillen kunnen zowel door de ouder/wettelijk vertegenwoordiger, deelnemer, oudercommissie/cliëntenraad als door Bzzzonder aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. Wanneer de ouder/vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie/cliëntenraad een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Bzzzonder aan deze keuze gebonden. Indien Bzzzonder een geschil aanhangig wil maken, moet zij de ouder/vertegenwoordiger, deelnemer of oudercommissie/cliëntenraad

schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of zij daarmee akkoord gaat. Bzzzonder dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

- 5.4 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd. De uitkomst van de commissie bepaalt wie het klachtengeld verschuldigd is.
- 5.5 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## 6. Geheimhouding

- 6.1 Een ieder 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, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, 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.
- 6.2 Indien bij de behandeling van een klacht het verwerken van persoonsgegevens noodzakelijk is, zal deze gegevensverwerking plaatsvinden conform de Wet AVG. In geval van overdracht van een klacht of een gecombineerde afhandeling daarvan, zullen de noodzakelijke persoonsgegevens van klager uitsluitend met toestemming van klager worden overgedragen aan de andere zorgaanbieder.

## 7. Verslaglegging

- 7.1 Bzzzonder stelt per kalenderjaar een jaarverslag op waarin minimaal het volgende in wordt opgenomen:
- een beknopte beschrijving van dit reglement;
  - de wijze waarop dit reglement onder de aandacht van de ouders/wettelijk vertegenwoordigers/ en deelnemers is gebracht;
  - het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten per locatie;
  - de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie, en
  - het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen.
- 7.2 Dit jaarverslag wordt gedeeld met de oudercommissie/cliëntenraad en in de ouderapp, waarmee het voor alle ouders inzichtelijk is.