

Klachtenregeling

Marelint – Kinderopvang Het Zonnetje



Quadraten
meer waardeⁿ in onderwijs en opvang

Inhoud

Inleiding

Klachtenregeling Kinderopvang Het Zonnetje

1. **Definities**
2. **Indienen van een interne klacht**
3. **Behandeling van de interne klacht**
4. **Externe klachtafhandeling**
5. **Klachtenverslag**

Inleiding

Kinderopvang Het Zonnetje doet er er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Kinderopvang Het Zonnetje een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang toepassen. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Klachtenregeling Kinderopvang Het Zonnetje

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Het Zonnetje
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Kinderopvang Het Zonnetje gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

Klachtenloket Kinderopvang: onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang

waar ouders, oudercommissies en kinderopvang-organisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.

- Geschillencommissie: een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
- Schriftelijk: een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
- Overeenkomst: Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

- 2.1 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 of kind;
 - Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
 - De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).
- 2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met..... Deze kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.
- 2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.
- 2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:
- Datum waarop u de klacht indient
 - Uw naam, adres en telefoonnummer
 - De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
 - De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
 - Een omschrijving van de klacht.
- 2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Deze is te bereiken per e-mail: contact@kov.quadraten.nl

3. Behandeling van de interne klacht

- 3.1 De klachtenfunctionaris, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Deze zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 Kinderopvang Het Zonnetje zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

- 3.3 Kinderopvang Het Zonnetje houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5 De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Deze zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 3.6 De klager ontvangt van Kinderopvang Het Zonnetje een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - De redenen waarom Kinderopvang Het Zonnetje tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kinderopvang Het Zonnetje neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In dat geval adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl
In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang Het Zonnetje te hebben doorlopen:
- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderopvang Het Zonnetje heeft ontvangen.
 - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang Het Zonnetje indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.
- Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.
- 4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Kinderopvang Het Zonnetje heeft ingediend.
Adres: Klachtenloket Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
- 4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kinderopvang Het Zonnetje zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

- 5.1 Kinderopvang Het Zonnetje maakt over ieder kalenderjaar een 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.
- 5.2 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.
- 5.3 Kinderopvang Het Zonnetje stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- 5.4 Kinderopvang Het Zonnetje brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- 5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kinderopvang Het Zonnetje geen verslag op.

Bijlage 1: Formulier indienen klacht

Klachtenformulier	
Datum	
Gegevens indiener van de klacht	
Naam	
Adres en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Gegevens m.b.t. de klacht	
Naam van de medewerker, al uw klacht gaat over een gedraging van een medewerker	
De locatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat	
Omschrijving van de klacht	
U kunt de klacht per sturen naar e-mailadres: contact@kov.quadraten.nl	

Bijlage 2: Registratieformulier klacht

Klachtenregistratieformulier	
Datum binnenkomst klacht	
Indiening klacht	Schriftelijk per ☐ Brief ☐ E-mail
Naam Klachtontvanger	
Gegevens indiener van de klacht	
Naam indiener	
Adres en woonplaats	
De indiener van klacht is	☐ Ouder ☐ Anders, nl.....
Ouder/verzorger/ anders betrokkene van	
Beschrijving van de klacht	
Te ondernemen stappen	
Datum schriftelijke reactie naar ouder-indiener klacht	
Uiteindelijke afloop van de klacht (door QK)	☐ Door gesprek en/of informatieverschaffing is probleem opgelost: geen gelijk of ongelijk ☐ Indiener van klacht in het gelijk gesteld ☐ Indiener van klacht is gedeeltelijk in het gelijk gesteld ☐ Indiener van klacht in het ongelijk gesteld ☐ Indiener van klacht heeft zijn klacht ingetrokken zonder dat probleem is opgelost ☐ Klacht door externe omstandigheden niet meer van belang ☐ Klacht direct doorverwezen naar een andere (externe) instantie ☐ Anders, nl.