

KLACHTENREGELING Kind&co ludens

Soort document Reglement

Toepassingsgebied Algemeen

Als Kind&co ludens doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze 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 je een interne klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je 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 medewerker van het servicekantoor, wanneer het over je overeenkomst gaat. Wij noemen dit een signaal van ongenoegen. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kunt je een formele klacht bij ons indienen.

Je kunt ook direct een formele klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat je klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag.

Het klachtenjaarverslag plaatsen we in het ouderportaal 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 lees je verder hoe je een formele klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt wanneer je niet tevreden bent over de behandeling van de klacht.

Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt bij Kind&co ludens een klacht indienen over:

- de organisatie, haar bestuur of een medewerker van de organisatie;
- de onvrede kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan inzake de opvang in een kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang of peutergroep, bij de gastouderopvang of op het servicekantoor ten aanzien van de klant van Kind&co ludens.

Wanneer je klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan gebruiken wij het Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag voor de kinderopvang. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit het protocol zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval

kun je via deze klachtenregeling tevens een klacht indienen.

Niet tevreden?

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern je klacht indienen.

Klachtenreglement Kind&co ludens

1. Definities

Organisatie	Kind&co ludens
Klacht	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen
Signaal van ongenoegen	een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een klant bij de betreffende locatie/ medewerker of de leidinggevende over de wijze waarop hij/zij of zijn/haar kind(eren) is/zijn behandeld door Kind&co ludens
Ouder	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Kind&co ludens 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
Ouder met onvrede	de ouder of oudercommissie die een signaal van onvrede of 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
Clustermanager/Teamleider / hoofd Gast OuderBureau /manager afdeling	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend
Regiomanager	door Kind&co ludens aangewezen eindverantwoordelijk leidinggevende voor een gedeelte van het werkgebied, waarin Kind&co ludens werkzaam is

Directeur bedrijfsvoering	door Kind&co ludens aangewezen eindverantwoordelijk leidinggevende voor de afdelingsmanagers van Kind&co ludens, m.u.v. de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit. Deze afdeling rapporteert aan de Raad van Bestuur
Raad van Bestuur	Hoogst verantwoordelijk orgaan binnen de stichting, bestaande uit een voorzitter en één of meerdere leden
Geschillencommissie	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Klachtenloket Kinderopvang	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling
Schriftelijk	een brief per post of elektronisch per e-mail
Overeenkomst	het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden

2. Hoe maak je onvrede kenbaar?

De ouder¹ met onvrede heeft een aantal mogelijkheden om zijn/haar onvrede kenbaar te maken en heeft daarbij de keuze uit een signaal van ongenoegen en een formele klacht.

1. Een ouder met onvrede kan zijn/haar onvrede mondeling kenbaar maken aan de betrokken medewerker; er is sprake van een signaal van ongenoegen.
2. Een ouder met onvrede kan zich mondeling of schriftelijk wenden tot de verantwoordelijke clustermanager/ teamleider/manager van de afdeling; er is sprake van een signaal van ongenoegen.
3. Een ouder met onvrede kan zich wenden tot de klachtenfunctionaris; er is sprake van een formele klacht.
4. Een ouder met onvrede kan zijn klacht bij de externe klachtencommissie neerleggen wanneer de onvrede niet wordt weggenomen gedurende de interne procedure.

3. Behandeling van een signaal van ongenoegen

- De ouder met onvrede uit mondeling zijn ongenoegen bij de (pedagogisch) medewerker. De medewerker gaat in gesprek met de ouder met onvrede en probeert de onvrede weg te nemen. Hij/zij rapporteert dit aan de leidinggevende.

¹ Waar ouder staat in deze klachtenregeling mag ook verzorger en/of oudercommissie worden gelezen

- Als de onvrede niet is weggenomen, gaat de clustermanager/teamleider/manager afdeling binnen 10 werkdagen in gesprek met de ouder met onvrede en wordt geprobeerd het signaal naar tevredenheid te behandelen.
- Als blijkt dat de ouder met onvrede niet tevreden is met de uitkomst, stelt de clustermanager/manager afdeling voor om het signaal verder als formele klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris. De procedure zoals beschreven bij artikel 4 treedt dan in werking.
- De ouder met onvrede kan zijn ongenoegen tevens mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan de leidinggevende van de (pedagogisch) medewerker. De werkwijze zoals beschreven in dit artikel 4a bij lid 2 en 3 wordt dan gevolgd.
- De clustermanager/teamleider/manager afdeling rapporteert het signaal van ongenoegen aan de regiomanager tijdens het reguliere werkoverleg; dit geldt alleen in situaties waar de clustermanager/teamleider een actieve rol heeft gespeeld bij de behandeling van het signaal.

4. Indienen van een formele klacht

4.1 Je kunt bij ons een formele 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).

4.2 We vragen je om je klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de klachtenfunctionaris; hij/zij is bereikbaar via het servicekantoor (030-6958469).

De klachtenfunctionaris kan je helpen om je klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om de klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

4.3 Wacht niet te lang met het indienen van je klacht. We vragen je om deze bij ons in te dienen binnen een redelijke termijn na het ontstaan van je klacht. Hoe eerder je de klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer je ons kunt uitleggen waarom je dit later doet.

4.4 In de klacht moeten de volgende gegevens staan:

- datum waarop je de klacht indient;
- je naam, adres en telefoonnummer;
- de naam van de medewerker, als je klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- de kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar je klacht over gaat;
- een omschrijving van de klacht.

4.5 Je kunt je klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Hij/zij is te bereiken per e-mail via klacht@kindencoludens.nl.

5. Behandeling van de klacht

5.1 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de ouder met onvrede. Hij/zij zorgt dat de inhoudelijke behandeling in gang wordt gezet en verzorgt de registratie van de klacht.

5.2 Kind&co ludens 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.

5.3 Kind&co ludens houdt de ouder met onvrede op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

5.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

5.5 De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de Klachtenfunctionaris de ouder met onvrede hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

5.6 De ouder met onvrede ontvangt van Kind&co ludens een schriftelijk afronding van de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- de wijze waarop de klacht is behandeld;
- als de klacht daar aanleiding toe geeft: welke maatregelen Kind&co ludens neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

5.7 Wanneer je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, dan kun je de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kun je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

6. Externe commissie: de Geschillencommissie Kinderopvang

6.1 Wordt je klacht na afhandeling volgens onze klachtenregeling toch niet naar je tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kun je de klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kind&co ludens te hebben doorlopen:

- Als de behandeling van de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kind&co ludens indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kun je altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/0900-1877>

6.2 Je moet je klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Kind&co ludens hebt ingediend.

6.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Kind&co ludens zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070-3105310

<https://www.degeschillencommissie.nl/>

<https://www.degeschillencommissie.nl/contact/>

7. Klachtenjaarverslag

7.1 Kind&co ludens 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, de aard en de wijze van afhandeling van de behandelde klachten per locatie;
- analyse van en reflectie op de ontvangen klachten;
- het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

7.2 In het verslag zijn de klachten niet terug te leiden naar ouders met onvrede, 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.

7.3 Kind&co ludens stuurt het klachtenjaarverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

Daarnaast wordt het klachtenjaarverslag geagendeerd bij de Raad van Bestuur, het managementteam Kind&co ludens, de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Centrale OuderCommissie

7.4 Kind&co ludens plaatst het klachtenjaarverslag in het ouderportaal en brengt dit onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

7.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kind&co ludens geen verslag op.

Ben je ontevreden over iets?

Als je als ouder/verzorger ontevreden bent, horen we dat graag van je. Je kunt met ons in gesprek gaan of je kunt het ons laten weten via een officiële klacht. In dit schema zie je welke stappen je kunt doorlopen.

Wil je in gesprek of een officiële klacht insturen?

In gesprek: met pedagogisch medewerker of leidinggevende

Als ouder/verzorger kun je met de (pedagogisch) medewerker in gesprek gaan als je ergens niet tevreden over bent. Een leidinggevende gaat met je in gesprek als je er samen met de (pedagogisch) medewerker niet uitkomt of je kunt meteen met de leidinggevende in gesprek gaan.

Pedagogisch medewerker

In het gesprek proberen we samen te zoeken naar een oplossing. Lukt dat? Fijn! Een (pedagogisch) medewerker bespreekt het altijd met zijn/haar leidinggevende als je hebt laten weten ergens niet tevreden over te zijn. Als jullie samen niet tot een oplossing komen, pakt de leidinggevende dit verder op.

Kom je er samen niet uit?

Clustermanager/Manager gastouderbureau/Afdelingsmanager

In het gesprek met de leidinggevende proberen we samen te zoeken naar een oplossing. Lukt dat? Fijn! Een leidinggevende bespreekt het altijd met de regiomanager/bureau manager als je hebt laten weten ergens niet tevreden over te zijn. Heb je samen nog geen oplossing gevonden? Dan kun je als ouder een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Kom je er niet uit?

Officiële klacht: Klachtenfunctionaris

Om jouw officiële klacht te kunnen behandelen, moet de klacht op papier staan. Je kunt een officiële klacht versturen naar klacht@kindencoludens.nl. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? Dan kun je bellen naar de klachtenfunctionaris via 030 – 695 84 69. Hij/Zij kan jou dan helpen om je klacht op papier te zetten. Je ontvangt van hem/haar ook een bevestiging als jouw klacht is ontvangen. Daarna vraagt de klachtenfunctionaris aan de verantwoordelijk leidinggevende de klacht te behandelen. De klachtenfunctionaris zorgt dat de behandeling van de klacht binnen 6 weken is afgerond. Je ontvangt na afronding een schriftelijke terugkoppeling.

Klachtenfunctionaris
Kind&co ludens
Postbus 250
3430 AG Nieuwegein

Telefoon: (030) 695 84 69
Email: klacht@kindencoludens.nl

Ben je niet tevreden met de afhandeling van je klacht?

Verantwoordelijke leidinggevende

Als een leidinggevende jouw klacht van de klachtenfunctionaris krijgt, start hij/zij binnen 10 werkdagen een inhoudelijk onderzoek naar de klacht. Als het nodig is, zorgt hij/zij ervoor dat er verbeteringen komen. De leidinggevende laat de klachtenfunctionaris weten hoe de klacht is opgepakt en welke verbeteringen er zijn gedaan.

Externe commissie

Als het ons niet lukt om jouw onvrede weg te nemen, kun je jouw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie kinderopvang.

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

070 – 31 05 310
www.degeschillencommissie.nl/
www.degeschillencommissie.nl/contact/