

Klachtenregeling

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 klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het fijn als 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 kun je een formele klacht bij ons indienen.

Je kunt ook meteen 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 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 lees je verder hoe je een formele klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt als je niet tevreden bent over de behandeling van je klacht.

Waarover kun je een klacht indienen?

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

- 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 peuteropvang, bij de gastouderopvang of op het centraal kantoor ten aanzien van de klant van Kind&co ludens.

Wanneer je klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan gebruiken wij de Meldcode kindermishandeling kinderopvang. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht heeft 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.

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 ongenoegen 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 Gastouderbureau/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/Gebiedsmanager | 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.

¹ Waar ouder staat in deze klachtenregeling mag ook oudercommissie worden gelezen

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.
- 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/hoofd 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/gebiedsmanager 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 je 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 binnen een redelijke termijn na het ontstaan van je klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder je jouw 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 je 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 ook voor de inhoudelijke behandeling en 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 je 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 je 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/>, telefoonnummer: 0900-1877

6.2 Je moet je klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Kind&co ludens heeft 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 ouder 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(s).
- 7.4 Kind&co ludens brengt het klachtenjaarverslag op passende manier ook 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.