

INTERN KLACHTENREGLEMENT

DE SPELENDE

Kinderopvang

Versie 3.0

Voor alle locaties ¹

¹ Geldt voor alle LRK-nummers van De Spelende Kinderopvang

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Definities.....	4
1. Voortraject klacht	5
1.1 Waarover kunt u een interne klacht indienen?.....	5
1.2 Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?	5
2. Indienen klacht.....	6
2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:.....	6
2.2 Hoe dient u een klacht in:	6
2.3 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:.....	6
3. Behandeling van de interne klacht.....	7
4. Externe klachtafhandeling	8
5. Klachtenverslag.....	9

INLEIDING

De Spelende Kinderopvang BV heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouder(s) / verzorger(s). Bij voorkeur maken ouder(s) / verzorger(s) / verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkenen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Klachten kunnen worden ingediend bij de locatiemanager (tevens klachtenfunctionaris). Locatiemanager is te bereiken op het telefoonnummer van de betreffende vestiging. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouder(s) / verzorger(s) de weg vrij naar informatie, advies en Mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier (<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>)

Wij streven ernaar om een klacht intern op te lossen vanuit de visie: "Een klacht als cadeautje voor meer kwaliteit".

Thomas van Summeren
Directeur Kinderopvang en Bedrijfsvoering

DEFINITIES

- 😊 Organisatie: De Spelende Kinderopvang
- 😊 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 De Spelende Kinderopvang 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 kinderopvangorganisaties 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.




1. VOORTRAJECT KLACHT

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.

1.1 WAAROVER KUNT U EEN INTERNE KLACHT INDIENEN?

U kunt bij De Spelende Kinderopvang een klacht indienen over:

-  een gedraging van de houder, van een medewerker, of iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
-  een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
-  de overeenkomst tussen 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 gaan gebruiken (zie verder meldcode kinderopvang en buitenschoolse opvang De Spelende Kinderopvang). 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.

1.2 WAAR EN WANNEER KUNT U EXTERN UW KLACHT INDIENEN?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, De Spelende Kinderopvang dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van De Spelende Kinderopvang te hebben doorlopen:

-  Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van De Spelende Kinderopvang heeft ontvangen.
-  Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij De Spelende Kinderopvang indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, 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.

2. INDIENEN 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 HOE DIENT U EEN KLACHT IN:

We vragen u om uw klacht schriftelĳken via mail bij ons in te dienen:

kwaliteit@despelendekinderopvang.nl

Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de locatiemanager, hij/ zij is tevens de klachtenfunctionaris. De locatiemanager 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.

Hij/zij is te bereiken, via het algemene telefoon nummer van de locatie en per e-mail:

kwaliteit@despelendekinderopvang.nl

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.

2.3 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 de groep waar uw klacht over gaat;
- 😊 Een omschrijving van de klacht.

3. BEHANDELING VAN DE INTERNE KLACHT

De locatiemanager, tevens klachtenfunctionaris, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

De Spelende Kinderopvang 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.

De Spelende Kinderopvang houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

De locatiemanager, tevens 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 klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

De klager ontvangt van De Spelende Kinderopvang 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 De Spelende Kinderopvang tot dit oordeel is gekomen;
- 😊 Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen De Spelende Kinderopvang neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

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.

4. EXTERNE KLACHTAFHANDELING

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. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van De Spelende Kinderopvang te hebben doorlopen:

- 😊 Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van De Spelende Kinderopvang heeft ontvangen;
- 😊 Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij De Spelende Kinderopvang 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. U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij De Spelende Kinderopvang heeft ingediend. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en De Spelende Kinderopvang zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. KLACHTENVERSLAG

Klachten worden bewaard door de Directeur Kinderopvang en Bedrijfsvoering in een klachtendossier. De klachten worden periodiek in het managementteam overleg besproken en geëvalueerd met de houder.

De Spelende Kinderopvang 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:

In het jaarverslag nemen wij de volgende onderdelen op (art 1.57b lid 2 onder e en f, 4, 5, 6 en 9 Wet kinderopvang);

-  Een beknopte beschrijving van onze klachtenregeling;
-  informatie over de wijze waarop ouder(s) / verzorger(s) zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
-  het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
-  de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
-  het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
-  de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
-  het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen betreffende ouder(s) / verzorger(s) of de oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en het bevat geen adresgegevens. De Directeur Kinderopvang en Bedrijfsvoering stelt het jaarverslag op en het verslag wordt, voor 1 juni, uitgereikt aan de oudercommissie en via onze ouder-app als nieuwsbericht verstuurd aan alle ouder(s) / verzorger(s) van de locatie(s) waar het voorafgaande jaar klachten ingediend zijn.

De Spelende Kinderopvang 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.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt De Spelende Kinderopvang geen verslag op.