

INTERN KLACHTREGLEMENT

't Kickertje 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 ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende(n) van de locatie.

Achterdijkshoorn hedo	ereijpert@kickertje.nl
Achterdijkshoorn bso	ssemati@kickertje.nl
	ngroeneveld@kickertje.nl
Schipluiden (hedo en bso)	nsmits@kickertje.nl
Locatie Oranje Nassauplein	kfrohlich@kickertje.nl
Locatie Warmoesland	mroeleven@kickertje.nl
Directeur	tvandervelden@kickertje.nl

Bij een (formele) klacht wordt door de medewerker een verbeterformulier ingevuld.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders 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 klachtenloket valt dus onder de geschillencommissie. Het reglement van de geschillencommissie vindt u [hier](#).

Definities:

Organisatie	Kindercentrum 't Kickertje
Pedagogisch medewerker	Persoon die werkzaam is op de groep en zorgt voor de dagelijkse opvang van de kinderen binnen 't Kickertje.
Leidinggevende	Degene die leiding geeft op de locatie waar het kind is geplaatst.
Medewerker	Iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden is aan 't Kickertje.

Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

Ouder	Een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie voor de opvang van zijn of haar kinderen.
-------	---

Klager	De ouder die een klacht indient.
--------	----------------------------------

Proceseigenaar	Code	Versienummer:	Datum:	Pagina:
Directeur	PRO-012	3.0	15-02-2016	1 van 3

Klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtloket Kinderopvang	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook ‘electronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via een verbeterformulier (of te worden toegevoegd aan een verbeterformulier). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Het verbeterformulier wordt volledig ingevuld.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klacht kan ingediend worden door ouder, medewerker of kind. Bij inwerkingtreding van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling wordt er geadviseerd door en gemeld aan Veilig Thuis (advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling). Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

- De leidinggevende bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de ouder. Dit gebeurt direct na ontvangst.
- De leidinggevende houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De leidinggevende bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de leidinggevende de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- Alle partijen die betrokken zijn bij de klacht zijn gehouden aan geheimhouding van informatie.

<i>Proceseigenaar</i>	<i>Code</i>	<i>Versienummer:</i>	<i>Datum:</i>	<i>Pagina:</i>
Directeur	PRO-012	3.0	15-02-2016	2 van 3

Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de organisatie indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij 't Kickertje, ingediend te worden bij het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Evaluatie klachten

Er wordt jaarlijks per locatie een klachtenverslag gemaakt door de kwaliteitsmedewerker n.a.v. de ingevulde verbeterformulieren.

Ook wordt de analyse van de verbeterformulieren met de oudercommissie gedeeld. De directie bespreekt met de voorzitters van de lokale oudercommissies de locatie overschrijdende klachten (organisatiebreed). De leidinggevende deelt met de lokale oudercommissie de klachten op locatie niveau.

In het kort; Wat te doen bij een klacht:

Bespreek de situatie met de betrokken medewerker.

Als dit gesprek geen bevredigend antwoord geeft, neem dan contact op met de leidinggevende en/of directie.

Vervolgens is er de mogelijkheid om te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

<i>Proceseigenaar</i>	<i>Code</i>	<i>Versienummer:</i>	<i>Datum:</i>	<i>Pagina:</i>
Directeur	PRO-012	3.0	15-02-2016	3 van 3