



KLACHTENPROCEDURE

Inhoudsopgave	Pag.
Inleiding	2
Klachtenprocedure ouders	2
Definities	2
Voortraject klacht	3
Externe klachtafhandeling Geschillencommissie	3
Interne klachtafhandeling	4
Behandeling klacht	4
Klacht over een medewerker	5
Termijn	5
Landelijk Klachtenloket kinderopvang	6
Openbaar verslag klachten	7
Oudercommissie	7
Interne communicatie	7



Inleiding

We doen er alles aan om uw kind(eren) met onze liefdevolle aandacht op te vangen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Aarzel dan niet om ons dat te laten weten. Waar de klacht ook over gaat, samen komen we tot een oplossing. In onze klachtenprocedure leest u hoe we omgaan met klachten.

Klachtenprocedure ouders

Dit document beschrijft de werkwijze indien een ouder en/of verzorger een klacht wil indienen.

Doelgroep: ouders, pedagogisch medewerkers, locatiemanagers en directeur

Ingangsdatum: februari 2020

Opslagplek: Dropbox en op onze website www.kindividu.nl

Met vragen over dit document kunt u terecht bij de locatiemanager. De locatiemanager kan voor vragen terecht bij de klachtencoördinator.

Definities

Organisatie:	(K)individu
Medewerker:	De medewerker werkzaam bij (K)individu.
Klachtencoördinator:	De medewerker die de klachten registreert en die de procedure bewaakt. Dit is de medewerker die een overkoepelende en signalerende functie heeft. Inge de Jong is de klachtencoördinator voor onze organisatie.
Klachtenloket:	Landelijk klachtenloket voor kinderopvang. Informatie, advies en bemiddeling voor ouders en organisaties.
Locatiemanager:	De medewerkers die leidinggeeft aan de locatie waarop het kind is geplaatst en degene die de klacht behandelt.
Ouder en/of verzorger:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie voor de opvang van zijn/haar (aan de zorg toevertrouwde) kinderen.
Klager:	De ouder en/of verzorger die een klacht indient.
Klacht:	Uiting van ongenoegen.
Klachtencommissie:	Interne klachtencommissie van (K)individu. De klachtencommissie telt minimaal drie leden.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.



Voortraject klacht

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent, een wens heeft of een suggestie. Aarzel dan niet om ons dat te laten weten. Wij staan open voor uw kijk op de situatie en kunnen dan samen met u een eventuele oplossing zoeken. Wacht niet te lang: een gesprek in een vroeg stadium kan veel ongenoegen voorkomen.

(K)individu heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Dit reglement heeft betrekking op zowel de werkwijze rondom de interne als de externe afhandeling van de klachten. Wij vinden het belangrijk om eerst samen met de ouder te kijken naar de oplossing van een klacht. De ouder kan altijd direct naar de klachtenloket en/of de Geschillencommissie voor de behandeling van klachten als de ouder dit wenst.

Als een ouder niet tevreden is over een voorval of gebeurtenis, kan hij/zij zo spoedig mogelijk contact opnemen met de betrokkene zodat dit besproken kan worden.

Het aanspreekpunt is, afhankelijk van de situatie, de medewerker op de groep of de locatiemanager. Als er een klacht wordt gemeld en besproken met de pedagogisch medewerker, meldt hij/zij dit altijd bij de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht ingediend worden bij de klachtencoördinator of de klachtencommissie.

Mocht het een situatie betreffen waarbij de ouder/verzorger het gevoel heeft dit niet met de locatiemanager of pedagogisch medewerker te kunnen bespreken, dan kan er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan op de website.

Externe klachtafhandeling Geschillencommissie

(K)individu is aangesloten bij De Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie. Ouders/verzorgers kunnen indien zij niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht direct contact opnemen met de geschillencommissie. Op de website van de geschillencommissie is het reglement in te zien. De Geschillencommissie adviseert en informeert ouders over welke stappen genomen kunnen worden. Ouders kunnen te allen tijde bij de Geschillencommissie terecht:
Als je als ouder/verzorger een klacht indient bij de Geschillencommissie Kinderopvang dan wordt de klacht een geschil genoemd.

Het geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang:
Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.
Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur).
www.degeschillencommissie.nl

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier:
www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf



Interne klachtafhandeling

Een klacht kunt u schriftelijk bij ons indienen per mail administratie@kindividu.nl of per post naar (K)individu, t.a.v. de klachtencoördinator, Hamsterkoog 15, 1822 CD Alkmaar.

De klacht wordt door de klachtencoördinator gelezen. Binnen 2 werkdagen krijgt de klager een ontvangstbevestiging.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij zes weken als een redelijke termijn wordt gezien.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze meldcode staat op de website. De procedure voor deze situatie staat beschreven in de meldcode. Deze klachtenprocedure komt dan te vervallen.

Wanneer het een klacht betreft over de locatiemanager, dan kan de klager de klachtencoördinator rechtstreeks benaderen via info@kindividu.nl. De klachtencoördinator bekijkt welke stappen er genomen dienen te worden.

Behandeling klacht

In onderstaand stappenplan worden de stappen beschreven op welke manier (K)individu met een klacht omgaat. In de interne klachtenprocedure van (K)individu zijn rollen, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten binnen deze procedure beschreven.

1. De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
2. De klachtencoördinator neemt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager.
3. De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klager kan hier zowel schriftelijk als telefonisch over worden geïnformeerd. Dit wordt bij het eerste contactmoment na het indienen van de klacht afgestemd.
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De klachtencoördinator 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 klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.
7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klager ontvangt deze reactie van de klachtencoördinator.



Klacht over een medewerker

Ouders/verzorgers kunnen bij de klachtencommissie van (K)individu een klacht indienen tegen een medewerker en/of de eigenaresse van de organisatie.

De klachtencommissie telt minimaal drie leden. De medewerker waarover de klacht gaat, neemt niet plaats in de klachtencommissie. De voorzitter ontvangt alle correspondentie over de klacht en de afhandeling daarvan. Vervolgens is het aan hem/haar om de klager te laten weten of de klacht juist dan wel onjuist is afgehandeld.

De klachtencommissie van (K)individu bestaat momenteel uit:

Mevrouw I. de Jong, directeur en eigenaar (K)individu

Mevrouw I. Bijlsma, operationeel manager (K)individu

Mevrouw D. v.d. Akker, locatiemanager BSO (K)individu

Mevrouw J. Nunes Hoogsteder, locatiemanager KDV (K)individu

De locatiemanager van de vestiging waarover de klacht gaat, is uitgezonderd van deelname in de klachtencommissie.

Termijn

Er geldt een termijn van zes weken waarbinnen de klager en degene over wie geklaagd wordt in kennis moeten worden gesteld van het oordeel van de klachtencommissie.

Dit gebeurt schriftelijk en gemotiveerd. Indien de reactietermijn niet kan worden gehaald (bijvoorbeeld door een lange vakantieperiode waarop de locaties gesloten zijn), wordt de klager voorafgaand in kennis gesteld.

De klager en de degene over wie geklaagd wordt, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.

Dat kan schriftelijk of mondeling. Bovendien mogen beide partijen zich laten bijstaan door een derde persoon.

Als de klachtencommissie oordeelt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan zal de klacht behandeld worden in een plenair overleg met de klachtencommissie. Als de klacht blijft bestaan, geeft de voorzitter van de klachtencommissie zelf een finaal oordeel.

Mochten zich inmiddels nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan, dan start de procedure opnieuw. De directeur van (K)individu laat de klager en de klachtencommissie binnen één maand na het oordeel weten of en welke maatregelen zij zal nemen op grond van de uitspraak van de klachtencommissie. Als de termijn wordt overschreden, worden de betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

De beklagde ontvangt een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt of een klacht gegrond is of niet. Indien de klacht gegrond is dan zal (K)individu passende maatregelen jegens de medewerker nemen waarvan de beklagde op de hoogte wordt gesteld.



Landelijk Klachtenloket kinderopvang

Mocht u niet liever geen gebruik maken van onze interne klachtenregeling door omstandigheden of wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

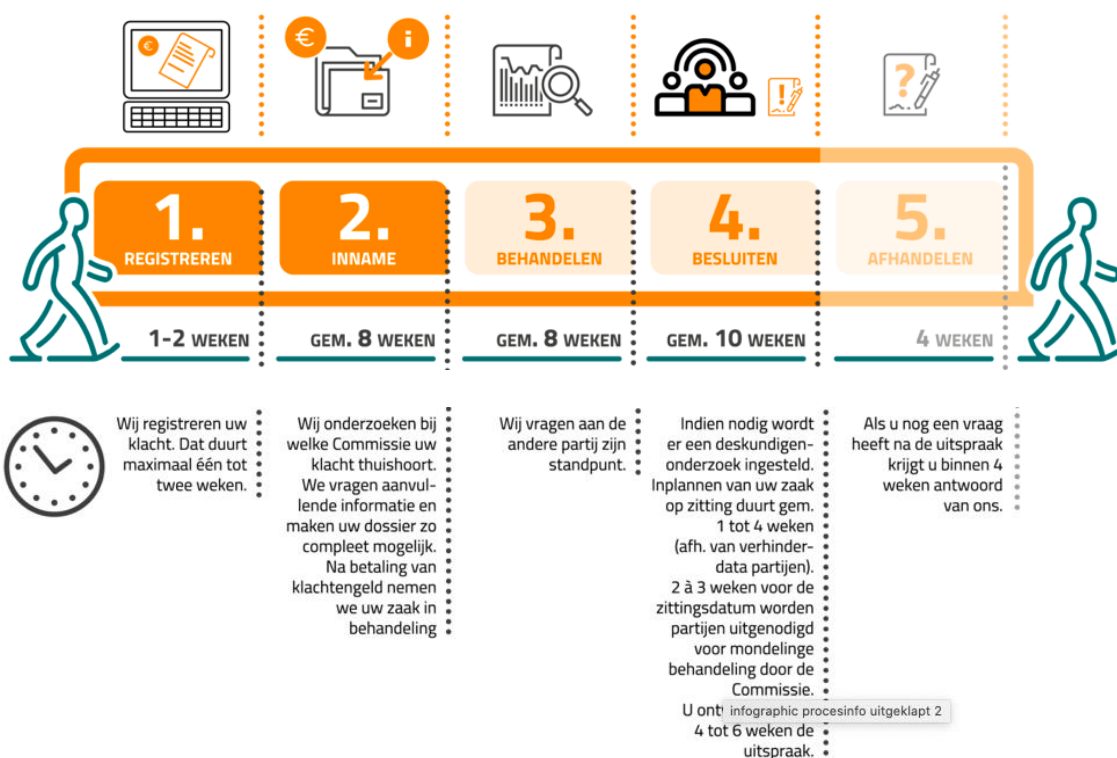
Op deze website staat alle informatie over de procedure bij het klachtenloket. Ook de oudercommissie kan gebruik maken van het klachtenloket.

Indien dat niet tot een oplossing komt, dan verwijst het klachtenloket u door naar de externe klachtafhandeling Geschillencommissie. Wij vertrouwen erop dat de Geschillencommissie Kinderopvang bijdraagt tot een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van gedragingen van onze organisatie.

Hieronder ziet u hoe de procedure voor de externe klachtafhandeling via de Geschillencommissie verloopt.

Van indienen klacht, met ons proces, naar dé oplossing

Stapsgewijs informeren wij u rondom ons proces. We nemen u mee in de stappen op hoofdlijnen, de tijd* en de kosten voor u.



Wij registreren uw klacht. Dat duurt maximaal één tot twee weken.

Wij onderzoeken bij welke Commissie uw klacht thuishoort. We vragen aanvullende informatie en maken uw dossier zo compleet mogelijk. Na betaling van klachtengeld nemen we uw zaak in behandeling.

Wij vragen aan de andere partij zijn standpunt.

Indien nodig wordt er een deskundigenonderzoek ingesteld. Inplannen van uw zaak op zitting duurt gem. 1 tot 4 weken (afh. van verhandeldatapartijen). 2 à 3 weken voor de zittingsdatum worden partijen uitgenodigd voor mondelinge behandeling door de Commissie.

U ont! infographic procesinfo uitgeklaapt 2 4 tot 6 weken de uitspraak.

Als u nog een vraag heeft na de uitspraak krijgt u binnen 4 weken antwoord van ons.

Als u uw klacht bij ons indient, starten wij met de behandeling van uw klacht. De klachtbehandeling bestaat uit een aantal stappen. Op deze pagina bieden wij kort en bondig informatie over de verschillende stappen in het proces en wat wij voor u (kunnen) doen. Ook vindt u informatie over wat we van u verwachten, zodat we de klacht zo goed mogelijk kunnen behandelen.

Bron: Procedure Externe klachtafhandeling door de Geschillencommissie



Openbaar verslag klachten

Elk jaar brengt (K)individu een verslag uit over de klachten die bij de organisatie zijn binnengekomen. Het verslag is openbaar en bevat een korte beschrijving van de klachtenprocedure, een beschrijving van hoe de klachtenprocedure onder de aandacht wordt gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, de mate waarin de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de klachten waar de klachtencommissie zich over gebogen heeft, de strekking van de oordelen en aanbevelingen en de aard van de maatregelen die (K)individu genomen heeft. Het jaarverslag wordt opgestuurd naar de GGD en is ter inzage bij het hoofdkantoor.

Oudercommissie

In dit jaarverslag wordt tevens een hoofdstuk opgenomen met klachten die via de oudercommissie zijn ingediend. Oudercommissies kunnen een klacht over een besluit van de directie van (K)individu indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en kunnen zich zonder tussenkomst van (K)individu richten tot De Geschillencommissie.

Communicatie

(K)individu doet er alles aan om klachten te voorkomen. Goede communicatie tussen de pedagogisch medewerkers, ouders/verzorgers en kinderen is daarbij onmisbaar. Het belang daarvan wordt middels interne communicatie (werkoverleg, nieuwsbrief, trainingen) nadrukkelijk onder de aandacht gebracht.

Bent u ergens niet tevreden over of heeft u een wens of een suggestie, laat het ons weten. Wij staan altijd open voor nieuwe ideeën en mogelijkheden die ten goede komen aan u en uw kind.