



Intern Klachtreglement Koningskinderen Kinderopvang

Inleiding

Binnen onze organisatie hechten wij grote waarde aan de mening van ouders over onze dienstverlening. Kinderopvang is mensenwerk. Ondanks onze inspanningen om de kwaliteit van onze opvang zo goed mogelijk te borgen, kunnen er soms dingen misgaan of vragen om verbetering. Het is daarom in het belang van de kinderen, de ouders en onszelf om open te staan voor opmerkingen, verbeterpunten en onverhoopt ook klachten.

Klachten die wij met alle betrokkenen pogen op te lossen, intern behandelen en waar nodig bespreken met het team, organisatie-breed of zelfs met de oudercommissie. Ons uitgangspunt is een opmerking, verbeterpunt of klacht bespreekbaar maken, daarom gaan wij direct met betrokkenen in gesprek. Het is belangrijk dat de betrokkenen zich gehoord voelen en dat alle aspecten van een klacht of verbeterpunt belicht worden.

Koningskinderen 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/verzorgers. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokken Pedagogisch Medewerker. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager of direct bij de directie van Koningskinderen. Wij ontvangen de klacht graag schriftelijk, per mail of middels het Klantreactie-formulier dat kan worden gedownload via de site van Koningskinderen.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat het ouders/verzorgers vrij om informatie, advies en mediation te verkrijgen bij Klachtloket Kinderopvang, <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

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/media/2212/knd-reglement.pdf>

1. Definities

Organisatie:	Koningskinderen Kinderopvang
Medewerker:	De (Pedagogisch) Medewerker, werkzaam bij Koningskinderen
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder/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 - of haar kinderen.
Klager:	De ouder/verzorger die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Kinderopvang:	
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder/verzorger een klacht heeft gaat Koningskinderen 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 locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, met eventueel het Klantreactieformulier. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger.
- 4.3 De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De locatiemanager 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 locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 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.
- 5.2 De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.