

Klachtenprocedure

1. Inleiding

Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets misgaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid van de klant. Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. biedt ouders/verzorgers diverse mogelijkheden om hun ontevredenheid te uiten in de vorm van uitingen van ongenoegen tot en met officiële ingediende schriftelijke klachten. Deze uitingen zijn allemaal signalen tot c.q. behoeften aan betere afstemming en kansen om structureel verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening.

De Klachtenprocedure van Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. is van toepassing voor alle diensten die Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. exploiteert; dagopvang, buitenschoolse opvang en voorschoolse opvang.

Onder een klacht verstaan we iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een klant over het (pedagogisch) handelen van of de dienstverlening door een medewerk(st)er van Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V.

Om ouders/verzorgers zoveel mogelijk uit te nodigen om hun ongenoegen te uiten, is een aantal structurele instrumenten ingezet.

1. Het 'Lof en Kritiek-briefje'.

Een briefje waarop ouders/verzorgers hun waardering of ongenoegen kunnen vermelden en deponeren in de 'Lof en Kritiek-bus' die wekelijks door de locatiemanager van het kindercentrum wordt geanalyseerd. Indien er sprake is van kritiek wordt de kritiek conform de klachtenprocedure afgehandeld. Lof communiceert de locatiemanager rechtstreeks aan de betrokken medewerker.

2. Tevredenheidsonderzoeken.

Ouders/verzorgers die gebruik maken van de kinderopvang worden op diverse momenten tijdens de contractperiode gevraagd om hun mate van tevredenheid schriftelijk kenbaar te maken. De resultaten van de onderzoeken worden geanalyseerd om te komen tot structurele verbeteringen in de dienstverlening.

3. In het pedagogisch beleid onder het hoofdstuk Communicatie met ouders/verzorgers in het kindercentra' zijn de structurele contactmomenten beschreven van ouders/verzorgers in het kindercentrum.

In de kindercentra zijn periodiek diverse contactmomenten met ouders/verzorgers geregeld. Tijdens deze contactmomenten bestaat altijd de mogelijkheid dat ouders/verzorgers hun ongenoegen kenbaar kunnen maken.

4. Ouders/verzorgers kunnen te allen tijde gebruik maken van de Interne Klachtenprocedure, die op diverse momenten en in verschillende uitingsvormen aan ouders/verzorgers bekend gemaakt en



beschikbaar gesteld wordt. Op de centrale en locatiewebsite staat een verwijzing naar de interne Klachtenprocedure. In de kindercentra zijn folders over de Interne Klachtenprocedure beschikbaar en alle nieuwe ouders/verzorgers ontvangen tijdens het Plaatsingsgesprek informatie over de Interne Klachtenprocedure. Alle medewerk(st)ers van Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. zijn gehouden aan de regelgeving van de Interne Klachtenprocedure.

5. Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. is aangesloten bij de onafhankelijke externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Voor geschillen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst staat voor ouders/verzorgers de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen ter beschikking. Alle ouders/verzorgers van Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. kunnen hun ongenoegens bij deze commissie kenbaar maken als de interne afhandeling van een klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.

De reglementen van deze externe commissie worden net als de Interne Klachtenprocedure op vergelijkbare plekken en momenten aan ouders/verzorgers bekend gemaakt en/of ter beschikking gesteld.

2. De interne klachtenprocedure

Ouders/verzorgers bespreken een klacht eerst intern voordat zij gebruik maken van de externe klachtenregeling. Vaak biedt een open gesprek al een oplossing. Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat het ouders/verzorgers vrij om de klacht bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen in te dienen.

2.1. Bespreekbaar maken van en indienen van een klacht

Afhankelijk van de aard van het probleem en de plaats waar het probleem zich voordoet, kan een ontevredenheid besproken worden met:

- de direct betrokken medewerker op het kindercentrum als het gaat over een situatie op het kindercentrum.
- de direct betrokken medewerker op het hoofdkantoor als de klacht gaat over bejegening, facturering, wachtlijstbeheer of plaatsingen.
- de eerstvolgende leidinggevende van de direct betrokken medewerker op het kindercentrum of hoofdkantoor bij onvrede over de afhandeling van de klacht door de betrokken medewerker.

Ouders/verzorgers kunnen hun klacht ook direct volledig en schriftelijk kenbaar maken door middel van het klachtenformulier. Dit formulier kan gestuurd worden naar de locatiemanager van het kindercentrum of het hoofdkantoor of rechtstreeks naar de Directeur van Kidswonderworld 2 B.V.

2.2. Behandeling klacht

a. Anoniem beklag doen is in principe niet mogelijk. Zijn er echter omstandigheden waardoor de ouder/verzorger niet met de klacht naar buiten durft te treden, kan de ouder/verzorger contact



opnemen met de leidinggevende van de locatie of indien nodig met de coördinator. Zij zal dit gesprek vertrouwelijk behandelen en archiveren in haar persoonlijk archief.

b. De klachtbehandelaar (de medewerker waar de klacht geuit wordt of zijn direct leidinggevende)

bevestigt schriftelijk en/of digitaal direct de ontvangst van de klacht aan de ouder.

c. De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

d. De klacht wordt door de klachtbehandelaar geregistreerd in het klantdossier, krijgt een registratienummer toegekend en er wordt een klachtendossier aangelegd.

e. De klachtbehandelaar bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

f. De ouder ontvangt een schriftelijk (en/of digitaal) en gemotiveerd oordeel over de klacht,

inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.

g. Als een ouder niet tevreden is over de wijze waarop zijn/haar klacht door de klachtbehandelaar is behandeld, kan de ouder zijn/haar klacht voorleggen aan de leidinggevende.

h. Als een ouder niet tevreden is over de wijze waarop zijn/haar klacht binnen de organisatie is behandeld, kan de klacht alsnog voorgelegd worden aan het Klachtenloket Kinderopvang/de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

2.3. Registratie en verslaglegging van klachten

Registratie van schriftelijke klachten en belangrijke mondelinge uitingen van ongenoegen is van belang om eventuele structurele problemen te onderkennen en op te lossen.

a) Alle schriftelijke klachten en belangrijke mondelinge uitingen van ongenoegen worden geregistreerd op het Klachtenformulier

b) Van de geregistreerde klachten wordt geanonimiseerd verslag gedaan in het algemeen jaarverslag Klachten van Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. In de genoemde verslagen wordt melding gemaakt van het aantal, de aard, de inhoud en de afhandeling van de ingediende klachten en wel op een zodanige wijze dat de verslaglegging niet herleidbaar is tot personen. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de Oudercommissie.

c) Wanneer een klacht door het Klachtenloket Kinderopvang of de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt behandeld, vindt er dossiervorming plaats door de externe commissie.

Geregistreerde klachten en mondelinge uitingen van ongenoegen worden in het klantdossier op het hoofdkantoor door de administratief medewerker gearhiveerd en beheerd. Het klantdossier is het



dossier waar alle van belang zijnde informatie, afspraken en genomen maatregelen voor een verantwoorde dienstverlening aan het desbetreffende kind/klant zijn verzameld. Het dossier is op verzoek van de klant altijd in te zien. De richtlijnen conform het reglement Wet Bescherming Persoonsgegevens van Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. in acht genomen.

2.4. Privacy

Het Privacyreglement Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. is van toepassing op de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot een ingediende klacht.

3. Versnelde Klachtenprocedure

3.1. Toepassing Versnelde Klachtenprocedure

De Versnelde Klachtenprocedure is van toepassing voor klachten die betrekking hebben op zeer ernstige situaties binnen Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. en/of handelingen door medewerker die ingrijpende (psychische of fysieke) gevolgen hebben voor het kind en/of de klant. De volgende type klachten komen o.a. hiervoor in aanmerking:

- bedreiging van klanten en/of kind door medewerker(s);
- lichamelijk letsel aan een kind opgelopen in een kindercentrum;
- kwijtraken van een kind.

Voor situaties als verdenking van seksueel misbruik van een kind of kindermishandeling door een medewerker(s), kent Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. aparte procedures. De procedure Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling door de pedagogisch medewerker en de procedure Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

3.1.2. Bespreekbaar maken en indienen van een klacht

- a. De ouder neemt direct contact op met de locatiemanager of directeur en maakt de klacht kenbaar. Heeft de klacht betrekking op de locatiemanager in kwestie, dan neemt de klant direct contact op met de directeur van Kidswonderworld 2 B.V.
- b. De klachtbehandelaar beoordeelt of er sprake is van een klacht die via de Versnelde Klachtenprocedure dient te worden afgehandeld. Indien dit inderdaad het geval is, informeert de locatiemanager/directeur de klant. Indien de klacht niet in aanmerking komt voor een versnelde procedure wordt de klant verwezen naar de Interne Klachtenprocedure.
- c. De klachtbehandelaar verzoekt de klant de klacht op schrift te stellen en bij haar/hem in te dienen. Hiervoor kan het formulier Registratieformulier klachten worden gebruikt. De schriftelijke klacht dient door de klant zo volledig en gedetailleerd mogelijk te worden omschreven en te worden

ondertekend/gedagtekend. Zo nodig helpt de klachtbehandelaar de ouder bij het formuleren van de aard, ernst en de omvang van de klacht.

3.1.2. Klachtbehandeling

- a. De ouder ontvangt van de klachtbehandelaar per omgaande een ontvangstbevestiging van de klacht.
 - b. De klachtbehandelaar verzamelt per omgaande alle benodigde informatie voor de beoordeling en mening over de verdere afdoening.
 - c. De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
 - d. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaar aanleiding geeft tot nadere informatie, neemt deze contact op met de ouder zodat er een (telefonisch) gesprek plaats kan vinden. De ouder wordt hiertoe binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd. Zo nodig kan de klachtbehandelaar aanvullende informatie van derden betrekken. Deze brengt – indien de klacht zich tegen een persoon richt – dit ter kennis van de betrokken medewerker.
 - e. Indien de klacht zich tegen een persoon richt, legt de klachtbehandelaar tijdens het gesprek met de klant de mogelijkheid voor tot een bemiddelend gesprek tussen de klant en betrokken medewerker, in aanwezigheid van de klachtbehandelaar. (Indien er sprake is van verdenking van seksueel misbruik, zal er geen bemiddelend gesprek plaatsvinden). Als de klant hiermee instemt, vindt – zo mogelijk – aansluitend of op een in overleg met betrokkenen binnen één week nader te bepalen dag en tijdstip een dergelijk gesprek plaats.
- Voor de aanvang van dit gesprek wordt de betreffende medewerker door de klachtbehandelaar mondeling geïnformeerd over de door de klant (mondeling) verstrekte informatie en andere relevante informatie.
- f. Verloopt het bemiddelend gesprek naar tevredenheid van alle betrokkenen en/of is – in onderling overleg – op andere wijze de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten. Zo nodig wordt aan de klant excuses voor de gang van zaken aangeboden. De klachtbehandelaar handelt in dit geval de klacht rechtstreeks af.
 - g. De klachtbehandelaar bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van twee weken afgehandeld.
 - h. De ouder ontvangt een schriftelijk (en/of digitaal) en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
 - i. Is de klacht alsnog niet naar tevredenheid opgelost, dan wordt de klant gewezen op de mogelijkheid om de klachtenprocedure verder te volgen.



j. De Locatiemanager en de directeur ontvangt een afschrift van de klachtbrief ten behoeve van het klachtendossier.

k. Artikelen 2.3 en 2.4 van de Interne Klachtenprocedure is ook van toepassing voor de versnelde Klachtenprocedure.

4. Evaluatie Interne Klachtenprocedure

De Interne Klachtenprocedure wordt conform de planning geëvalueerd. De procesverantwoordelijke Klachtenprocedure draagt zorg voor de evaluatie, wijziging en/of vernieuwing van de werkwijzen binnen de organisatie. Het vaststellen en autoriseren van een eventueel nieuwe versie van de Klachtenprocedure verloopt volgens de vastgestelde procedure documentopbouw en beheer.

5. Vaststelling en wijziging van de Interne Klachtenprocedure

De Interne Klachtenprocedure is vastgesteld bij directiebesluit van 17 december 2016. De onderhavige procedure treedt in werking op 1 januari 2017 en vervangt alle voorgaande regelingen.

6. De Externe Klachtenregeling

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan hebben ouders/verzorgers de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (www.degeschillencommissie.nl). De klacht dient binnen twaalf maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. , aanhangig te zijn gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De ouder kan zich alleen dan rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wenden indien van de ouders/verzorgers redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

Voor geschillen rondom adviesrecht bestaat er voor de Oudercommissies, Ouderraden en Centrale Oudercommissie de mogelijkheid om geschillen voor te leggen bij de interne Geschillenadviescommissie van Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. en rechtstreeks bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Het klachtenreglement is op de internetsites van Kinderopvang Kidswonderworld 2 B.V. beschikbaar voor ouders/verzorgers.