



“Klachten als cadeau voor kwaliteit!”

Klachtenreglement kindercentrum 't Rovertje.

Inleiding

Organisatie stichting Kindercentrum 't Rovertje 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 directe betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Betreft het klachten over de pedagogische praktijk in relatie tot uw kind(eren) kunnen deze worden ingediend bij de locatiemanager dagopvang, peuterspeelzaal en naschoolse opvang Janine Smit. Alle overige klachten kunnen ouders rechtstreeks indienen bij de directeur, Katinka Felten.

Bovenstaande functionarissen zijn bereikbaar via e-mail : jsmit@rovertje.nl en kfelten@rovertje.nl of via telefoonnummer 077-4746223. Voor het indienen van een formele klacht dient u het klachtenformulier te gebruiken. Dit formulier is beschikbaar via onze website www.rovertje.nl of op verzoek op elke locatie te verkrijgen of via ons hoofdkantoor bereikbaar via bovenstaand telefoonnummer.

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 reglement van de Geschillencommissie vindt u hier <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>

1. Definities

Organisatie:	Stichting Kindercentrum 't Rovertje
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kindercentrum 't Rovertje
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	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 die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
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 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 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 bij de directeur van het kindercentrum via het klachtenformulier.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door middel van het klachtenformulier. 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 en de acties die u hebt ondernomen om de klacht bespreekbaar te maken en op te lossen.
- 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 klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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.
- 4.8 Indien na doorlopen van de procedure de klacht in de beleving van de klager niet is opgelost dan kan de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

5. Versnelde klachtenprocedure

De versnelde klachtenprocedure is van toepassing als er zich situaties voordoen die als zeer ernstig kunnen worden betiteld. Het gaat dan om situaties die zeer ingrijpende (psychische of fysieke) gevolgen hebben voor het kind en of de ouder(s).

De volgende typen klachten zijn van toepassing:

- bedreiging van klanten en of kind door een medewerk(st)er
- lichamelijk letsel aan een kind opgelopen in het kindercentrum of de peuterspeelzaal.
- kwijtraken van een kind tijdens de opvang of verblijf in kindercentrum of peuterspeelzaal

Indien er verdenking is van seksueel misbruik van een kind of kindermishandeling door een medewerk(st)er heeft Kindercentrum 't Rovertje een aparte procedure. In die gevallen is het protocol vermoeden van kindermishandeling of seksueel misbruik van toepassing.

5.1 Bespreekbaar maken en indienen van een klacht via de versnelde procedure.

1. De ouder neemt direct contact op met de directeur en maakt de klacht kenbaar.
2. De directeur beoordeelt of er sprake is van een klacht die via de versnelde procedure moet worden behandeld. Is dit niet het geval dan wordt de klant verwezen naar de interne klachtenprocedure.
3. De directeur verzoekt de klacht schriftelijk bij haar/hem in te dienen. Hiervoor kan het klachtenformulier worden gebruikt of per brief/mail. De klacht dient zo gedetailleerd en volledig mogelijk te worden beschreven en ondertekent te worden door de indiener. Indien gewenst helpt directie de ouder(s) bij het formuleren van de ernst, de aard en de omvang van de klacht.

5.2. Behandeling via de versnelde procedure

1. De ouder ontvangt per direct een ontvangstbevestiging van de klacht. Indien per mail zal het origineel ondertekende exemplaar ook per post worden verzonden.
2. De directeur verzamelt alle informatie die nodig is voor de beoordeling van de klacht.
3. De directeur neemt contact op met de ouder/verzorgers en nodigt ouder/verzorger zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen drie dagen na indienen van de klacht uit voor een persoonlijk gesprek.
4. Indien de klacht zich tegen een persoon richt legt de directeur de mogelijkheid voor tot een bemiddelend gesprek tussen de ouder(s) en de medewerk(st)er, in aanwezigheid van de directeur waarbij ondersteuning door de vertrouwenspersoon die binnen het kindercentrum is aangesteld een mogelijkheid is. Indien er sprake is van verdenking (seksueel) misbruik vindt een dergelijk gesprek niet plaats. Indien de klant instemt met een bemiddelend gesprek dan vindt dit binnen 5 werkdagen plaats. Betrokken medewerker wordt door de directeur voor het gesprek plaats vindt geïnformeerd over de klacht en de informatie die de klager heeft verstrekt.
5. Verloopt een bemiddelend gesprek naar tevredenheid van alle betrokkenen of is op andere wijze de klacht opgehelderd dan kan de klachtenbehandeling worden afgesloten. De directeur zorgt voor een schriftelijke bevestiging van deze uitkomst zowel naar klager als naar de betrokken medewerker. Een kopie wordt zowel in het klantdossier als het personeelsdossier gearhiveerd.
6. Is de klacht niet opgelost dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid de klachtenprocedure verder te volgen waarbij de klant de klacht in kan dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Zie punt 6 over de externe klachtbehandeling.

6. Externe klachtafhandeling

- 6.1 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.

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

7. Evaluatie van de interne klachtenprocedure

De klachtenprocedure wordt tweejaarlijks geëvalueerd in de maand april. Evaluatie vindt plaats binnen het MT-overleg en met de oudercommissies. Afhankelijk van uitkomsten van de evaluatie kan de procedure worden gewijzigd. De oudercommissie heeft hierover adviesrecht.

De klachtenprocedure wordt na evaluatie binnen het MT elke twee jaar onder de aandacht gebracht bij de medewerkers en ouders. Nieuwe medewerkers worden bij aanvang dienstverband geïnformeerd en geïnstrueerd.

De interne klachtenregeling is vastgesteld bij directiebesluit op 31 december 2015 en treedt in werking op 1 januari 2016 en vervangt alle voorgaande regelingen.