Interne klachtenregeling V 3.0

Kinderopvang Samen • Alle KDV- en BSO-locaties

Bij Kinderopvang Samen doen wij er alles aan om kinderen een veilige, vertrouwde en huiselijke opvang te bieden. Toch kan er iets misgaan of kunt u ontevreden zijn. Wij nemen uw klacht serieus en zoeken samen met u naar een passende oplossing.

1. Voor wie geldt deze regeling?

Deze bedrijfsbrede regeling geldt voor alle locaties voor kinderdagopvang (KDV) en buitenschoolse opvang (BSO) die onder de naam Kinderopvang Samen werken, waaronder de Baandert in Sittard en Heerlen-Centrum. Ook nieuwe locaties vallen onder deze regeling zodra zij onder Kinderopvang Samen opvang aanbieden.

Met “Samen” bedoelen wij in deze regeling de organisatie en de voor uw locatie verantwoordelijke houder. De houder is de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de locatie exploiteert en in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) staat vermeld. De bij uw opvang behorende contractspartij staat in uw opvangovereenkomst. Iedere houder blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van deze regeling voor zijn eigen locaties.

Ouders, verzorgers en wettelijk vertegenwoordigers van kinderen die bij Samen worden of werden opgevangen, kunnen deze regeling gebruiken. Ook oudercommissies kunnen een klacht indienen; hun bijzondere externe geschillenroute staat in onderdeel 5.

2. Waarover kunt u een klacht indienen?

- Een gedraging tegenover u of uw kind van de houder, een medewerker of iemand die voor of via de houder werkt.
- Een werkwijze of regel binnen onze kinderopvangorganisatie.
- De opvangovereenkomst en de bijbehorende voorwaarden.

Bespreek uw onvrede bij voorkeur met de betrokken medewerker of leidinggevende. U mag ook direct een schriftelijke klacht indienen; een voorafgaand gesprek is niet verplicht.

Bij vermoedens van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag volgen wij daarnaast de toepasselijke meldcode en wettelijke meld-, overleg- en aangifteplichten. Noodzakelijke veiligheidsmaatregelen wachten niet op de klachtenprocedure. Deze stappen sluiten het indienen en behandelen van een klacht niet uit.

3. Een interne klacht indienen

Centraal klachtencontact voor alle locaties
Klachtenfunctionaris: Mike Meex
E-mail: mike@kinderdagverblijfsamen.nl
Telefoon: +31 6 127 38 123

Dien uw klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail aan de klachtenfunctionaris. U kunt een schriftelijke klacht ook aan de leidinggevende van uw locatie afgeven. Deze zorgt voor doorgeleiding naar de klachtenfunctionaris. De datum waarop Samen de klacht ontvangt, geldt als datum van indiening.

Vindt u schrijven lastig? Neem dan telefonisch contact op. Wij helpen u om uw klacht op schrift te stellen en leggen de tekst ter bevestiging aan u voor.

Vermeld voor zover mogelijk: uw naam en contactgegevens, de datum, de betreffende locatie en groep, een omschrijving van de klacht en wanneer deze speelde. Noem bij een klacht over een persoon ook diens naam, indien bekend. U kunt aangeven welke oplossing u wenst.

Wij vragen u uw klacht zo snel mogelijk in te dienen, bij voorkeur binnen twee maanden nadat de aanleiding is ontstaan. Dit is geen vervaltermijn. Als u later klaagt, horen wij graag waarom. Ontbrekende gegevens vragen wij bij u op; dit verlengt de afhandelingstermijn niet.

4. Hoe behandelen wij uw klacht?

Ontvangst en registratie. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst schriftelijk en registreert de klacht bij de betreffende locatie en houder. U hoort wie uw klacht behandelt.

Zorgvuldig onderzoek. Wij onderzoeken wat er is gebeurd, horen de betrokkenen en bekijken waar nodig ons beleid en de uitvoering daarvan. Een medewerker over wie wordt geklaagd, krijgt gelegenheid om te reageren. Wij houden u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang.

Onpartijdige behandeling. Gaat uw klacht over de klachtenfunctionaris zelf, dan kunt u dit melden bij de leidinggevende van uw locatie. De houder zorgt voor een andere, niet bij de klacht betrokken behandelaar en schakelt zo nodig een externe deskundige in. Als een onpartijdige interne behandeling niet mogelijk is, wijzen wij u op de externe route in onderdeel 5.

Uiterlijk binnen zes weken. Wij handelen uw klacht zo spoedig mogelijk af, rekening houdend met de aard ervan, en uiterlijk binnen zes weken na indiening bij Samen. Eventuele belemmeringen melden wij direct; deze veranderen de uiterste termijn niet.

Schriftelijk oordeel. U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel. Wij vermelden of uw klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is, waarom wij tot dat oordeel komen en welke maatregelen wij eventueel nemen. Voor iedere maatregel noemen wij een concrete termijn waarbinnen deze is uitgevoerd. Wij bewaken de uitvoering.

Vertrouwelijkheid. Wij behandelen uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk. Alleen personen die voor de behandeling of een wettelijke taak informatie nodig hebben, krijgen toegang tot de relevante gegevens. Een klacht indienen mag geen nadelige gevolgen hebben voor de opvang of de bejegening van u en uw kind.

5. Externe behandeling van uw klacht

Bent u niet tevreden over de behandeling of het resultaat? Dan kunt u contact opnemen met het **Klachtenloket Kinderopvang** voor gratis informatie, advies en bemiddeling. U kunt daar ook al tijdens de interne procedure advies vragen.
www.klachtenloket-kinderopvang.nl

U kunt uw geschil ook voorleggen aan de **Geschillencommissie Kinderopvang**. Bemiddeling door het Klachtenloket is niet verplicht. De verantwoordelijke houder draagt zorg voor de wettelijk verplichte aansluiting bij de Geschillencommissie. De commissie doet een bindende uitspraak.
www.degeschillencommissie.nl (commissie Kinderopvang)

In beginsel legt u uw klacht eerst schriftelijk aan Samen voor. U kunt naar de Geschillencommissie als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen zes weken is afgehandeld. U kunt ook rechtstreeks naar de commissie als er geen adequate interne klachtenregeling is of als redelijkerwijs niet van u kan worden verlangd eerst intern te klagen, bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer onpartijdige behandeling niet mogelijk is. De commissie beoordeelt of zij het geschil in behandeling kan nemen.

Dien uw geschil in beginsel binnen twaalf maanden nadat u de klacht bij Samen heeft ingediend bij de Geschillencommissie in. Voor de behandeling gelden het actuele reglement en het klachtengeld van de commissie.

Oudercommissies. Een oudercommissie kan een geschil over de toepassing en uitvoering van haar wettelijke adviesrecht rechtstreeks aan de Geschillencommissie Kinderopvang voorleggen. Een voorafgaande interne klacht is daarvoor niet vereist.

6. Registratie en jaarlijks klachtenverslag

Wij registreren schriftelijke klachten en de afhandeling daarvan per locatie en verantwoordelijke houder. Iedere houder draagt zorg voor het wettelijk vereiste klachtenverslag over het voorafgaande kalenderjaar. Bij een gezamenlijk verslag blijven de gegevens per houder en locatie afzonderlijk herkenbaar.

Het verslag bevat: een korte beschrijving van de klachtenregeling; hoe ouders hierover zijn geïnformeerd; het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie; de strekking van de oordelen en de getroffen maatregelen per locatie; en het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen.

Het verslag is niet herleidbaar tot individuele ouders, kinderen, medewerkers of andere personen, behalve voor zover het de houder als natuurlijke persoon betreft. Het adres van die houder wordt niet opgenomen.

Wij sturen het verslag vóór 1 juni van het volgende kalenderjaar aan de bevoegde GGD-toezichthouder en brengen het gelijktijdig actief onder de aandacht van ouders, met toegang tot het verslag. Wij delen en bespreken het met de betrokken oudercommissie(s). Als in een kalenderjaar geen klachten bij de houder zijn ingediend, geldt de wettelijke uitzondering op de verslagplicht.

7. Bekendmaking en beheer

Samen brengt deze regeling en wijzigingen actief onder de aandacht van ouders en maakt de regeling eenvoudig toegankelijk, bijvoorbeeld via Bitcare en/of de website. Medewerkers kennen de klachtenroute. Bij vaststelling of wijziging betrekt de houder de oudercommissie overeenkomstig haar wettelijke adviesrecht.