



KLACHTENREGLEMENT

KAAT-Kinderopvang

Datum: 09-11-2023
Versie: 1.4
Opgesteld door: Janneke van den Bos (pedagogisch beleidsmedewerker)

Inhoud

Inhoud	2
Inleiding.....	3
1. Klachtenprocedure.....	5
1.1. Interne klachtenprocedure	5
1.2. Externe klachtenprocedure	6
Bijlage	7
Bijlage 1. Klachtenformulier KAAT-Kinderopvang.....	7



Inleiding

Voor u ligt het 'Klachtenreglement' van KAAAT-Kinderopvang. KAAAT-Kinderopvang treft door middel van dit klachtenreglement een regeling voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

KAAAT-Kinderopvang verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant van KAAAT-Kinderopvang heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld. In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

Eisen vanuit de Wet kinderopvang aan de regeling (klachtenreglement)

De houder van een kindercentrum treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

(art 1.57b lid 1 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een kindercentrum indient en dat de houder:

- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
- de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.

Indien u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor ons, dan horen wij dat ook graag van u. Wij zien dit als verbeterpunt. Het verbeterpunt kan worden doorgegeven per e-mail manager@kaat-kinderopvang.nl of door de manager kindcentra of een medewerker aan te spreken op de werkvloer.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen KAAAT-Kinderopvang, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van een klachtenformulier (zie bijlage 1).

KAAAT-Kinderopvang hanteert de volgende definitie van een klacht:

“Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant. Een klant is een persoon die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen”.



Het 'Klachtenreglement' is voor alle medewerkers en ouders te vinden op de website www.kaat-kinderopvang.nl en via KidsKonnnect. Een beknopte versie van dit klachtenreglement, is terug te vinden in het pedagogisch beleidsplan.

Lenneke Daelmans
Directie
KAAT-Kinderopvang

Hannie van Hoof-Keunen
Manager kindcentra
KAAT-Kinderopvang

Herzieningsdatum	November 2023
------------------	---------------



1. Klachtenprocedure

Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie.

Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit betreft een externe klachtenprocedure. De oudercommissies kunnen hier ook met klachten terecht. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Voor advies, informatie en bemiddeling kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Bij het klachtenloket wordt gekeken of de klacht alsnog kan worden opgelost voordat hij officieel wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Vanuit KAAAT-Kinderopvang wordt er jaarlijks een klachtenjaarverslag gestuurd naar GGD-BZO. Dit gebeurt uiterlijk 1 juni van het voorgaande kalenderjaar. Dit jaarverslag is voor zowel medewerkers als ouders in te zien in KidsKonnnect onder 'Informatie ouders'.

1.1. Interne klachtenprocedure

De klachtenprocedure, zoals hier beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en oudercommissies van KAAAT-Kinderopvang.

Bent u ergens niet tevreden over dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Deze is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerker om er over te kunnen praten. Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de manager kindcentra manager@kaat-kinderopvang.nl of de directie van KAAAT-Kinderopvang.

Komt u er in het persoonlijke contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij u om uw klacht formeel kenbaar te maken via het klachtenformulier (zie bijlage 1). De klacht komt dan binnen bij de directie welke de klacht uitzet naar de manager kindcentra. De directie bewaakt de verdere afhandeling conform onderstaande procedure.

De procedure na het indienen van een schriftelijke klacht

1. De directie ontvangt de klacht en stuurt de klacht door naar de manager kindcentra.
2. De manager kindcentra gaat in gesprek met u. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 2 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
3. De manager kindcentra bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden/zijn. Mocht



er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de behandelaar het volgende weer:

- Korte weergave van het gesprek;
- Dat de manager kindcentra/ directie zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
- De termijn waarop de behandelaar een terugkoppeling aan u geeft.

De manager kindcentra geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien de manager kindcentra de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is.

Brieven worden opgenomen in ons bestand ten behoeve van registratie.

4. De afhandeling van een klacht gebeurt zo spoedig mogelijk (maximaal binnen zes weken na het indienen van de klacht).
5. De manager kindcentra koppelt de klacht en de afhandeling terug aan de directie en op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. Tevens wordt dit besproken met de oudercommissie.
6. De directie maakt jaarlijks in samenwerking met de manager kindcentra, een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele organisatie brede verbeteracties kunnen worden ingezet. Een klachtenjaarverslag wordt volgens eisen van de Wet Kinderopvang verzonden naar de GGD indien van toepassing.
7. Klanten waarbij de klachten niet naar tevredenheid zijn afgehandeld worden gewezen op de externe klachtenprocedure.

Alle klachten worden zorgvuldig onderzocht, de ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling door de manager kindcentra

1.2. Externe klachtenprocedure

Bent u niet tevreden over de beslissing van KAAAT-Kinderopvang, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en de contactgegevens vindt u op www.geschillencommissie.nl.



Bijlage

Bijlage 1. Klachtenformulier KAAAT-Kinderopvang

Naam	
Adres	
Telefoonnummer	
E-mail	
Datum	

De klacht heeft betrekking op:

- Gebeurtenis binnen de groep
- Houding/gedrag medewerker(s)
- Informatie/communicatie
- Accommodatie
- Hygiëne in het kindcentrum
- Regels/beleid
- Financiën
- Bereikbaarheid
- Overig.....

Wat is uw klacht?

Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht?

Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?



Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

U kunt het ingevulde formulier retour sturen per mail naar: manager@kaat-kinderopvang.nl

In te vullen door directie/ manager kindcentra

Datum ontvangst klacht	
Klacht behandeld door	
Datum verzenden reactie (reactie bijvoegen)	

Is de klacht gegrond? Zo nee, waarom is de klacht ongegrond?

Wat is de oplossing van de klacht?

Is de klachtmelder tevreden en is de klacht opgelost? Zo nee, waarom niet en wat zijn de vervolgstappen?

Is de preventieve actie noodzakelijk? Zo ja, welke?



Aanvullende informatie

