

Klachtenbeleid

1. Doel

Kinderopvang is mensenwerk

Waar mensen werken kan er wel eens iets misgaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Het is goed te weten dat Kinderopvang Wageningen hiertoe een klachtenbeleid heeft opgesteld. Daarin zijn waarborgen opgenomen voor een goede afhandeling van een klacht. In dit beleid wordt een onderscheid gemaakt in een interne- en externe procesgang van klachten. Deze procedure laat alle bestaande juridische mogelijkheden onverlet.

Een klacht kan zowel door een klant als een medewerker van Kinderopvang Wageningen worden ingediend.

Het belang van een goede klachtbehandeling

Als iemand een klacht meldt, dan wil Kinderopvang Wageningen die zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor de organisatie van groot belang een klacht in behandeling te nemen als de dienstverlening tekort schiet. Op dat moment kunnen wij iets aan de klacht doen én kunnen we bekijken op welke manier we dergelijke klachten in de toekomst kunnen voorkomen én hoe we de kwaliteit van onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

2. Inhoud van het beleid

2.1 Voortraject

In het geval je ontevreden bent, kun je in eerste instantie contact opnemen met de direct betrokken medewerker. Wees openhartig over je ongenoegen of ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al de oplossing. Dikwijls is er sprake van een misverstand of kan de medewerker de situatie naar tevredenheid uitleggen. Indien je ontevredenheid de (pedagogisch) medewerker betreft, of de algemene gang van zaken in de groep van je kind(eren), bespreek dit dan met de betrokken (pedagogisch) medewerker eventueel in aanwezigheid van de locatiemanager. De (pedagogisch) medewerker of de locatiemanager zal trachten je ontevredenheid in overleg op een voor beiden bevredigende wijze op te lossen.

2.2 Officiële klacht

Mocht bovenstaande niet leiden tot een bevredigende oplossing en je wil dit verder aankaarten, dan is er sprake van een officiële klacht. Een officiële klacht dient schriftelijk te worden ingediend via het [formulier registratie klachten](#). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

2.3 Interne klachtbehandeling

Na inzending van het klachtenformulier ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. De klacht komt binnen bij het secretariaat, die de klacht doorstuurt aan de behandelaar. Dit is in de regel een locatiemanager, de manager bedrijfsvoering of de directeur. De behandelaar draagt zorg voor een zo spoedig mogelijke behandeling en de afdoening van de klacht uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure. Indien de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, dan wordt de klager hierover uiterlijk binnen de resterende weken ingelicht.

In het oordeel zal een concreet termijn worden gesteld, waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht gerealiseerd zullen zijn.

Bij de behandeling van een klacht wordt op de volgende manier gehandeld:

- Indien het gaat om dienstverlening, wordt de volgende verdeling gemaakt:
 - Heeft de klacht betrekking op dienstverlening op de locatie c.q. groep, dan handelt de locatiemanager deze klacht af.
 - Heeft de klacht betrekking op de dienstverlening van het servicebureau, dan handelt de manager bedrijfsvoering deze klacht af.

- Indien de klacht gaat over een persoon, wordt de volgende verdeling gemaakt:
 - Heeft de klacht betrekking op een medewerker, dan handelt de leidinggevende deze af.
 - Heeft de klacht betrekking op een leidinggevende, dan handelt zijn of haar leidinggevende deze af.
 - Heeft de klacht betrekking op de directeur, dan handelt de RvT, via de manager bedrijfsvoering de klacht af.
 - Heeft de klacht betrekking op een lid van de RvT, dan handelt de voorzitter van de RvT deze af.
 - Heeft de klacht betrekking op de gehele RvT, dan wordt de externe klachtencommissie ingeschakeld.
 - Heeft de klacht betrekking op de voorzitter van de RvT, dan wordt deze behandeld door de externe klachtencommissie.

Commissie

Bij een klacht kan zo nodig door de behandelaar een commissie worden samengesteld om de klacht te beoordelen en te behandelen, maar niet iedere klacht is van dien aard dat er een commissie moet worden opgesteld.

Indien er een commissie wordt samengesteld bestaat deze uit minimaal twee personen. De klager en evt. beklagde worden hiervan op de hoogte gesteld. De volgende functies komen in aanmerking om zitting te nemen in de commissie: locatiemanager, pedagogisch coach, manager bedrijfsvoering en/of de directeur.

Zij kunnen zich laten bijstaan door een externe mediator of deskundige. Welk functie wanneer toetreedt tot de commissie, is afhankelijk van de aard van de klacht en deze wordt door de behandelaar onderbouwd. Indien de klacht wordt ingediend door een medewerker dan zal de afdeling hr het voorstel voor de commissie toetsen en beoordelen of een externe deskundige ingeschakeld moet worden.

2.4 Geschillencommissie

Indien de klacht niet intern kan worden opgelost, kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De werking van deze commissie is beschreven in de Algemene Voorwaarden Kinderopvang. Voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie is het een vereiste om eerst de interne klachtenbehandeling te volgen.

Het contactadres is:

Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070-310 53 10

www.degeschillencommissie.nl

Je kunt met vragen over de klacht ook terecht op www.klachtenloket-kinderopvang.nl

2.5 Externe klachtencommissie

Mocht er een geschil zijn tussen directeur en (één van) de (leden van de) RvT dan wordt een externe commissie ingesteld. Hiervoor wordt <https://www.deexterneklachtencommissie.nl/> ingeschakeld. Dit bureau begeleidt het proces van de klacht tot aan de afhandeling.

3. Afkortingen, definities en hulpmiddelen

- ALG-pro03 Klachtenprocedure (intern)
- ALG-for03 formulier registratie klachten