

R1 Klachtenreglement ouders

Rubrickeigenaar: *directeur bedrijfsvoering*
Documenteigenaar: *directeur werkontwikkeling*

Algemeen

De interne klachtenregeling voor ouders beschrijft de werkwijze van KindeRdam bij het behandelen en registreren van signalen en klachten van ouders.

1. Definities

Ouder	Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wil maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van KindeRdam voor de opvang van zijn of haar kinderen
Medewerker	De medewerker, werkzaam bij KindeRdam
Klachtencoördinator	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen en die de procedure voor afhandeling en registratie bewaakt. Deze medewerker is werkzaam op het Servicebureau en rapporteert aan de directie
Direct leidinggevende	De leidinggevende van de afdeling op het Servicebureau of van de kinderopvanglocatie van KindeRdam waarop het signaal of de klacht van toepassing is
Manager	De manager die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke behandeling van de klacht
Directie	De directie van KindeRdam
Signaal	Uiting van ongenoegen
Klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen die als formele klacht aan KindeRdam wordt gericht. Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet
Klachtenloket Kinderopvang	Onafhankelijke organisatie voor informatie, bemiddeling en advies bij klachten over kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang voor bindende geschillenafhandeling www.degeschillencommissie.nl

2. Signaal/Voortraject klacht

Als u als ouder niet tevreden bent over de dienstverlening of bejegening, dan stellen wij het op prijs dat u dit zo spoedig mogelijk bespreekt met de betrokken medewerker(s). Mocht dit niet lukken of niet leiden tot een oplossing, dan kunt u uw ongenoegen bespreken met de direct leidinggevende van de medewerker(s). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht indienen via klachten@kinderdam.nl.

3. Indienen klacht

3.1 Een formele klacht kunt u schriftelijk indienen via klachten@kinderdam.nl. Dat moet u doen binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht (binnen 2 maanden wordt als redelijk gezien).

3.2 In de klacht neemt u in ieder geval de volgende informatie op:

- Datum
- Uw naam en adres
- Indien van toepassing: de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft
- De locatie en de groep/de betreffende afdeling van het Servicebureau
- Een omschrijving van de klacht

3.3 Als de klacht om een vermoeden van kindermishandeling gaat, dan treedt de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Deze klacht wordt wel geregistreerd en opgenomen in het jaarverslag.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtencoördinator stuurt uw klacht voor inhoudelijke behandeling door naar de betreffende manager. Bij wie de formele klacht in behandeling wordt gegeven, hangt af van de situatie:

- Klachten over de dienstverlening/bejegening op de locaties >>> clustermanager
- Klachten over de dienstverlening/bejegening op Servicebureau >>> manager afdeling
- Klachten over clustermanagers/managers Servicebureau >>> directie

4.2 U ontvangt van de klachtencoördinator binnen de termijn van 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

4.3 De klachtencoördinator houdt u op de hoogte van de voortgang van de behandeling van uw klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Als de klacht over gedragingen van een medewerker gaat, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 De klachtencoördinator bewaakt de procedure, de termijn van afhandeling en de registratie van uw klacht. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencoördinator u hiervan op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van maximaal 6 weken afgehandeld.

4.7 U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4.8 Mocht u van mening zijn dat uw klacht onvoldoende is gehoord of opgelost, dan kunt u zich wenden tot de directie van KindeRdam. U kunt dit schriftelijk melden bij de klachtencoördinator via klachten@kinderdam.nl.

4.9 Iedereen die betrokkenheid heeft bij de klacht is naar alle partijen tot geheimhouding verplicht over de gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor alle gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

5. Externe klachtafhandeling

5.1 Als de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan kunt u zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 U kunt zich ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie als redelijkerwijs niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KindeRdam indient.

5.3 Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

5.4 U moet de klacht binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij KindeRdam aanhangig maken bij de Geschillencommissie.

Goed om te weten

De ouder heeft altijd de mogelijkheid de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Zie voor meer informatie het reglement van de Geschillencommissie:

<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>

6. Monitoring en analyse

Voor de monitoring van signalen en klachten van ouders hanteren we de volgende werkwijze:

- Signalen worden door de direct leidinggevende van de locatie c.q. afdeling Servicebureau besproken met de manager c.q. directie.
- Terugkerende signalen en klachten worden geregistreerd en opgenomen in de jaarlijkse klachtenrapportage. Dit geldt ook voor de klachten die bij de Geschillencommissie zijn aangemeld.

De klachtenrapportage wordt besproken met de oudercommissies (locatieniveau) en met de Centrale Ouderraad van KindeRdam (organisatieniveau).

7. Bekendmaking klachtenregeling

KindeRdam brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

8. Vaststelling en wijziging reglement

Wijzigingen van dit reglement worden vastgesteld door de directie van KindeRdam. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met en advisering door de Centrale Ouderraad van KindeRdam.

9. Inwerkingtreding

Het reglement is in werking getreden op 1 januari 2016. Een herziening van het reglement is in werking getreden op 1 mei 2021.