

**Klachten Klein & Co Ceintuurbaan 2016**





Amsterdam, 14 januari 2017

Beste leden van de oudercommissie,

Hierbij ontvangt u de klachten procedure zoals die bij Klein & Co geldt, alsmede het jaarverslag klachten over 2016.

Met vriendelijke groet,

Team Klein & Co

## Klachten regelement Kinderdagverblijf Klein & Co

### Inhoudsopgave

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Doel van de interne klachtenregeling</b> | <b>4</b>  |
| 1.1      | Informatie naar ouders                      | 4         |
| 1.2      | Begripsomschrijvingen                       | 4         |
| <b>2</b> | <b>Uitgangspunten</b>                       | <b>5</b>  |
| 2.1      | Indiening van een klacht                    | 5         |
| 2.2      | Bijstand                                    | 5         |
| 2.3      | Inzagerecht                                 | 6         |
| 2.4      | Geheimhouding                               | 6         |
| 2.5      | Beslissing                                  | 6         |
| 2.6      | Bekendmaking klachtenregeling               | 6         |
| 2.7      | Maatregelen                                 | 6         |
| 2.8      | Periodieke rapportage                       | 6         |
| <b>3</b> | <b>Interne klachtenprocedure</b>            | <b>7</b>  |
| <b>4</b> | <b>Praktische informatie ouders</b>         | <b>8</b>  |
| 4.1      | Landelijke Klachtencommissie Kinderopvang   | 8         |
| <b>5</b> | <b>Telefoonnummers en adresgegevens</b>     | <b>8</b>  |
| <b>6</b> | <b>Te gebruiken hulpmiddelen</b>            | <b>8</b>  |
| <b>7</b> | <b>Jaarverslag klachten 2016</b>            | <b>9</b>  |
| <b>8</b> | <b>De Geschillencommissie</b>               | <b>10</b> |

## **1. Doel van de interne klachtenregeling**

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

### **1.1. Informatie naar ouders**

Ouders worden na plaatsing door middel van de Ouderwijzer geïnformeerd over de klachtenregeling.

### **1.2. Begripsomschrijvingen**

*Kinderopvang:* Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.

*Kinderopvangorganisatie:* Een rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, in de leeftijd van 0 tot en met einde basisschoolleeftijd in de vorm van een kinderdagverblijf (KDV) en buitenschoolse opvang, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

*Klant:* 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.

*Eigenaar/Houder:* De persoon die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

*Pedagogisch Medewerk(st)er:* De persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.

*Medewerker:* Ieder persoon die werkzaam is bij de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.

*Klacht:* Is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvang-organisatie.

*Klager:* Een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.

*Externe klachtencommissie:* De externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan directie.

*Toepassingsgebied:* De klachtenregeling kan gebruikt worden door de klanten van Kinderdagverblijf Klein & Co Kinderdagverblijven. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

## **2. Uitgangspunten**

### **2.1. Indiening van de klacht**

Klachten en bezwaren worden positief benaderd.

Een klacht kan ingediend worden door:

- De klant, dit zijn de ouders/verzorgers en kinderen vanaf 6 jaar.
- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger.
- Zijn/haar nabestaanden.
- Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

Hoe wordt een klacht ingediend:

- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld
- De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt (zie klachtenformulier).
- Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

### **2.1. Behandeling van de klacht**

Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage op het rapportage formulier mondelinge klachten.

Schriftelijke klachten worden ingediend bij de eigenaar. Hiervoor kunt u het Klachten-formulier invullen.

De klager is ten allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de eigenaar.

De eigenaar zendt zo spoedig mogelijk een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de eigenaar toe te zenden.

De eigenaar zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de eigenaar kan indienen.

De eigenaar roept, indien zijzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.

Indien de eigenaar het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

### **2.2. Bijstand**

De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

### **2.3. Het inwinnen van inlichtingen**

De eigenaar kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkenen(n) voor zover het hun privacy betreft.

De eigenaar verplicht zich om alle informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

### **2.4. Inzagerecht**

Zowel de klager, de betrokken medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

### **2.5. Geheimhouding**

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit geldt ook voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

### **2.6. Beslissing**

De eigenaar stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel over de grondigheid van de klacht.

### **2.7. Bekendmaking klachtenregeling**

De eigenaar brengt de klachtenregeling via het informatieboekje, en door toezending via de mail onder de aandacht van haar klanten. De Klachtenregeling ligt altijd ter inzage op het kinderdagverblijf.

### **2.8. Maatregelen**

De eigenaar deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Als het termijn van één maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

### **2.9. Periodieke rapportage**

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks in de beoordeling van het kwaliteitssysteem met de medewerkers besproken en geëvalueerd.

De eigenaar stelt per klacht een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt ter inzage gelegd. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het kalenderjaar en wordt voor 1 juni in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de GGD.

### **3. Interne klachtenprocedure**

#### **Stap 1.**

De klager richt zich met de mondelinge klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om het gebeuren op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening.

#### **Stap 2.**

De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de klant op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij de eigenaar via het rapportageformulier mondelinge klachten.

#### **Stap 3.**

Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de eigenaar dan zal hiervoor een afspraak worden gemaakt.

#### **Stap 4.**

De eigenaar voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s). Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het rapportageformulier mondelinge klachten.

#### **Stap 5.**

Na afhandeling van de klacht ondertekent de eigenaar het rapportageformulier mondelinge klachten en opmerkingen.

#### **Stap 6.**

Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearhiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd met het personeel en vervolgacties gepland.

#### **Stap 7.**

Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de medewerker de klager om de klacht schriftelijk via het Klachtenformulier in te dienen bij de eigenaar.

#### **Stap 8.**

De eigenaar behandelt de schriftelijke klacht. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door de eigenaar schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de eigenaar op de mogelijkheid naar de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK)/landelijke geschillencommissie kinderopvang te gaan. De behandeling van de formele klacht betreft maximaal 8 weken.

#### **4. Externe klachtenprocedure**

Als de klant niet tevreden is over de beslissing van de eigenaar of de voorkeur heeft voor een onafhankelijke behandeling dan kan de klant zich richten tot twee instanties: Landelijke Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) of de landelijke geschillencommissie Kinderopvang (met uitzondering van peuterspeelzalen).

##### **4.1. Landelijke Klachtencommissie Kinderopvang**

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang en dit betekent dat de SKK voor alle klanten van ons kinderdagverblijf toegankelijk is. De SKK kent geen (financiële) drempel voor de klant en in principe is elke klacht met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening behandelbaar. Voor het indienen van een klacht is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst is gemeld via de interne klachtenregeling. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. De aangesloten organisaties 'beloven' uitspraken van de commissie na te komen. Is de klant niet tevreden over de uitspraak van de SKK, dan kan de klant, indien hij gebruikt maakt van kinderdagopvang of buitenschoolse opvang, alsnog naar de landelijke geschillencommissie Kinderopvang.

Het adres van de SKK is Postbus 398, 3740 AJ Baarn. Telefoonnummer: 0900-0400034.

#### **5. Landelijke geschillencommissie kinderopvang**

Kinderdagverblijf Klein & Co is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie kinderopvang door het lidmaatschap aan de MO-groep (werkgeversorganisatie). Hierbij volgt Kinderdagverblijf Klein & Co de algemene voorwaarden zoals vastgesteld door de beide werkgeversorganisaties MO-groep en Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang, de consumentenbond en BOINK (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang).

De geschillencommissie is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van kinderdagopvang, en buitenschoolse opvang en voor Kinderdagverblijf Klein & Co als ondernemer. Er ligt een (lage) financiële drempel en de geschillen moeten gerelateerd zijn aan de algemene voorwaarden. Voor het indienen van een geschil is het noodzakelijk dat de interne klachtenregeling van Kinderdagverblijf Klein & Co eerst is gevolgd. Een uitspraak van de landelijke geschillencommissie kinderopvang is bindend. Meer informatie over de Stichting Landelijke Klachtencommissie en de Landelijke geschillencommissie kinderopvang is bij Kinderdagverblijf Klein & Co aanwezig.

#### **6. Te gebruiken hulpmiddelen**

- Rapportageformulier mondelinge klachten (voor medewerkers).
- Klachtenformulier.
- Algemene voorwaarden voor kinderopvang MO-groep



## **7. Jaarverslag klachten 2016**

### **7.1 Interne klachten 2016**

In 2016 is er bij Klein & Co geen melding geweest van een interne klacht.

### **7.2 Externe klachten 2016**

De SKK heeft ons middels een brief laten weten dat er in 2016 geen externe klacht over Klein & Co bij hun is gemeld.

## 8. De Geschillencommissie

### 8.1 Geschilvrijbrief 2016



de geschillencommissie

Kinderdagverblijf Klein & Co Celntuurbaan B.V.  
Banwieselaas 19  
1079 PB Amsterdam

Den Haag, 22 februari 2017

Betreft: Geen geschillen in 2016

Geachte heer, mevrouw,

In 2016 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren.

#### **Certificaat**

Uw vestigingen ontvingen per post een certificaat waarop staat dat de organisatie het afgelopen jaar geschilvrij was. Een mooie manier om (potentiële) klanten op de goede dienstverlening te wijzen.

#### **Meer informatie**

Heeft u vragen of wilt u advies? Neem dan contact op met het Klachtenloket Kinderopvang via [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl) of **0900-1877** (20 cent/gesprek). Samen zorgen we ervoor dat uw organisatie ook in 2017 geschilvrij blijft. Op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/onderzoekers](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/onderzoekers) vindt u meer informatie over diverse onderwerpen, waaronder de klachtenregeling en communicatie met ouders.

Met vriendelijke groet,

Mede namens het Klachtenloket Kinderopvang,

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

de geschillencommissie bestaat uit de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Arbitrage