

Interne klachtenregeling



KINDEROPVANG
CALIMERO KIDZ

DE PLEK WAAR JE OP JE
EIGEN TEMPO MAG GROEIEN

<u>Inleiding</u>	pag. 5
<u>1 De procedure</u>	pag. 6
<u>1.1 Voordat je een interne klacht indient</u>	pag. 6
<u>1.2 Waarover kun je een interne klacht indienen?</u>	pag. 6
<u>1.3 Waar en wanneer kun je extern de klacht indienen?</u>	pag. 7
<u>2 Klachtenregeling</u>	pag. 8
<u>2.1 Begrippenlijst</u>	pag. 8
<u>2.2 Indienen van een interne klacht</u>	pag. 10
<u>2.3 De termijn voor het indienen van een klacht</u>	pag. 10
<u>2.4 Belangrijke gegevens bij het indienen van een klacht</u>	pag. 10
<u>3 Behandeling van de interne klacht</u>	pag. 11
<u>3.1 Bevestiging van de klacht</u>	pag. 11

Inhoudsopgave

<u>3.2 Onderzoek naar de klacht</u>	pag. 11
<u>3.3 Betrekken professional</u>	pag. 11
<u>3.4 Bewaken voortgang onderzoek en op de hoogte houden</u>	pag. 11
<u>3.5 Uitkomst onderzoek</u>	pag. 12
<u>3.6 Niet tevreden met de uitkomst?</u>	pag. 12
<u>4 Externe klachtafhandeling</u>	pag. 13
<u>4.1 Wanneer kun je hier gebruik van maken?</u>	pag. 13
<u>4.2 De termijn waar binnen je dit moet doen</u>	pag. 13
<u>4.3 De uitspraak</u>	pag. 13
<u>5 Klachtenverslag</u>	pag. 14
<u>5.1 Jaarlijkse klachtenverslag</u>	pag. 14
<u>5.2 Inhoud van het jaarlijkse klachtenverslag</u>	pag. 14

Inhoudsopgave



<u>5.3 Toezichthouder GGD</u>	pag. 14
<u>5.4 Oudercommissie</u>	pag. 14
<u>5.5 Geen klachten</u>	pag. 15

Interne klachtenregeling



Inleiding

Als Calimero Kidz doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

1 De procedure

1.1 Voordat je een interne klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, wanneer het over administratieve dingen gaat.

Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een interne klacht bij ons indienen. Je kan ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat de klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen. In deze klachtenregeling leest je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van de klacht.

1.2 Waarover kun je een interne klacht indienen?

Je kunt bij Calimero Kidz een klacht indienen over:

- een gedraging van de eigenaar, van een professional, of van iemand die werkt in opdracht van de eigenaar, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de eigenaar en de ouder(s).

Wanneer je klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling

kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

1.3 Waar en wanneer kun je extern de klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van de klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt je ook extern de klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Je kan ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Calimero Kidz dus ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kan je direct de klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Calimero Kidz te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht van Calimero Kidz hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Calimero Kidz indient. Je kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die de klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden. Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in deze situatie het best gevolgd kan worden.

2 Klachtenregeling

2.1 Begrippenlijst

Organisatie:	Calimero Kidz
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Calimero Kidz gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Eigenaar:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker of professional:	de eigenaar (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de eigenaar, of personen die werken door tussenkomst van de eigenaar (bijvoorbeeld uitzendkrachten).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de eigenaar.

Interne klachtenregeling



Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend. Schriftelijk: een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2.2 Indienen van een interne klacht

Je kan bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de eigenaar, van een professional, of van iemand die werkt in opdracht van de eigenaar, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

We vragen je om de klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dit kun je doen door je klacht te mailen naar r.meerveld@calimerokidz.nl. Vindt je het lastig om de klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Rik Meerveld op 06 2230 6473. Hij kan je helpen om de klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om de klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 De termijn voor het indienen van een klacht

We vragen je om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder je de klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer je ons kan uitleggen waarom je dit later doet.

2.4 Belangrijke gegevens bij het indienen van een klacht

In de klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop je de klacht indient
- Je naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de professional, als de klacht gaat over een gedraging van deze professional
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar de klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

Je kan de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Rik Meerveld. Stuur de klacht naar r.meerveld@calimerokidz.nl.

3 Behandeling van de interne klacht

3.1 Bevestiging van de klacht

De klachtenfunctionaris, Rik Meerveld, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Onderzoek naar de klacht

Calimero Kidz zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 Betrekken professional

Wanneer de klacht over een gedraging van een professional gaat, krijgt deze professional de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.4 Bewaken voortgang onderzoek en op de hoogte houden

De klachtenfunctionaris, Rik Meerveld, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld. Ook tijdens het onderzoek wordt de klager regelmatig op de hoogte gehouden over de behandeling van de klacht.

3.5 Uitkomst onderzoek

De klager ontvangt van Calimero Kidz een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Calimero Kidz tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Calimero Kidz neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.6 Niet tevreden met de uitkomst?

Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kan je de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kun je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4 Externe klachtafhandeling

4.1 Wanneer kun je hier gebruik van maken?

Wordt de klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar jouw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Daarnaast kun je in de volgende twee situaties ook je klacht direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Calimero Kidz te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht van Calimero Kidz hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Calimero Kidz indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kunt je altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 De termijn waar binnen je dit moet doen

Je moet de klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Calimero Kidz hebt ingediend.

4.3 De uitspraak

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Calimero Kidz zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5 Klachtenverslag

5.1 Jaarlijkse klachtenverslag

Calimero Kidz maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 Inhoud van het jaarlijkse klachtenverslag

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, professionals of andere personen, behalve wanneer het de eigenaar (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder eigenaar wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 Toezichthouder GGD

Calimero Kidz stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 Oudercommissie

Calimero Kidz brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Geen klachten

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Calimero Kidz geen verslag op.