

**Bestandsnaam**  
Klachtenreglement

**Eigenaar**  
Kwaliteit

**Datum**  
November 2020

**Voor wie**  
Klanten

## **Klachtenreglement**

### **Inleiding**

Kinderopvang Kiekeboe 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 Kinderopvang Kiekeboe 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.

### **Onvrede/klacht**

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen Kinderopvang Kiekeboe, 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.

Kinderopvang Kiekeboe hanteert de volgende definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

In dit document gaan we verder in op de klachtenprocedure.

### **Interne- en externe 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. Het kan gebeuren dat het wenselijk is dat een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend, bijvoorbeeld bij een klacht over intimidatie. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

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

### **Interne klachtenprocedure**

Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld de klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en oudercommissies van Kinderopvang Kiekeboe.

### **Waar kunt u terecht met uw onvrede/ klacht?**

Bij de pedagogisch medewerker. Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep of de vestiging dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Zij 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. Of naar de vestigingsmanager  
Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de vestigingsmanager van de desbetreffende vestiging. U kunt ook altijd direct contact opnemen met de vestigingsmanager.

#### Financiële administratie

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de financiële administratie, te bereiken via het hoofdkantoor.

#### Afdeling planning

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de plaatsing van uw kind of de wachtlijst dan kunt u de klacht richten aan de afdeling planning . De afdeling is te bereiken via het hoofdkantoor.

#### Locatiemanagers

Wanneer uw onvrede/ klacht onvoldoende wordt of kan worden opgelost door de vestiging of afdeling dan kunt u zich richten tot de locatiemanagers. Zij zijn te bereiken via het kantoor.

#### Schriftelijk klacht indienen

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 op de website. De klacht komt dan binnen bij de klachten coördinator die de verdere afhandeling conform onderstaande procedure bewaakt.

### **De procedure na het indienen van een schriftelijke klacht**

1. De klachten coördinator ontvangt de klacht en zorgt dat deze terecht komt bij de verantwoordelijke manager. De manager kan de afhandeling van de klacht overdragen aan een medewerker. In dat geval houdt de behandelaar van de klacht de leidinggevende gedurende het proces op de hoogte.
2. De behandelaar van de klacht gaat in gesprek met u. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 3 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 behandelaar 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 behandelaar 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 behandelaar 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 behandelaar de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is. Een kopie van de brief wordt verzonden naar de klacht coördinator ten behoeve van registratie.

4. Indien de klacht niet door de manager zelf is afgehandeld controleert hij/ zij of de afhandeling van de klacht goed is verlopen.

5. Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld komen bij de directie terecht. Als ook daar de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld wijst de directie op de externe klachtenprocedure.

6. De manager koppelt de klacht en de afhandeling terug op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. Vestigingsmanagers bespreken vestiging gerelateerde klachten ook met de oudercommissie.

7. De klachten coördinator maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele organisatie brede verbeteracties kunnen worden ingezet. Afhandelingen worden door de klachten coördinator gecontroleerd. 8. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.

#### **Externe klachtenprocedure**

Bent u niet tevreden over de beslissing van de directeur, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en de contactgegevens vindt u op [www.geschillencommissie](http://www.geschillencommissie).