

## **Klachtenregeling Klik Kinderopvang**

Klik Kinderopvang streeft naar voortdurende verbetering van haar dienstverlening. Indien u niet tevreden bent over deze dienstverlening dan horen we dat graag van u.

### **Waarop kan een gewenste verbetering betrekking hebben?**

- a. Het beleid en organisatie en het handelen dat daaruit voortvloeit.
- b. Het handelen van één of meerdere van onze medewerkers of gastouders. Dit handelen is niet overeenkomstig hetgeen u op basis van het beleid van Klik Kinderopvang verwacht.

### **Wanneer spreken we van een klacht?**

1. Wanneer het handelen gevolgen heeft voor de dienstverlening aan u persoonlijk of direct uw kind betreft en
2. er sprake is van ontevredenheid, ongenoegen en
3. wanneer u van dit ongenoegen blijkt geeft tegenover een medewerker van onze organisatie.

#### **1.1 Kinderopvang:**

Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m het einde van de basisschoolleeftijd door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.

#### **1.2 Kinderopvang-voorziening:**

Klik Kinderopvang die als rechtspersoon in organisatorisch verband voorzieningen in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

#### **1.3 Raad van Toezicht:**

Houdt toezicht op het beleid en functioneren van de directie en de algemene zaken binnen de organisatie.

#### **1.4 Directie:**

Orgaan van de door de toezichthouder benoemde functionaris(sen) belast met het bestuur van de organisatie.

#### **1.5 Leidinggevende:**

Pedagogisch manager of bemiddelingsmedewerker die verantwoordelijk is voor de dienstverlening in het kindcentrum of voor de dienstverlening vanuit het gastouderbureau.

#### **1.6 Medewerker:**

Een persoon werkzaam bij Klik Kinderopvang, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.

#### **1.7 Klant:**

Hieronder worden ook de gastouders begrepen, ook al hebben die geen direct dienstverband bij Klik Kinderopvang; Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Klik Kinderopvang.

#### **1.8 Klacht:**

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van de klant over de wijze waarop hij/zij of zijn/haar kind is behandeld door Klik Kinderopvang of door één of meerdere medewerkers van de organisatie.

Het ongenoegen of de ontevredenheid kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant of het kind van de klant.

#### **1.9 Klager:**

Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot Klik Kinderopvang, die een klacht indient.

- 1.10 Klachtregeling:** De door de directie vastgestelde regeling voor de behandeling en afdoening van klachten waarin opgenomen de klachtenprocedure.
- 1.11 Klachtenprocedure:** De tot de klachtenregeling behorende en door de directie vastgestelde klachtenprocedure die door de klanten en de medewerkers dient te worden gevolgd wanneer er aanleiding is tot het indienen van een klacht.
- 1.12 Externe klachten - commissie:** De Geschillencommissie waarbij Klik Kinderopvang is aangesloten om klachten van klanten volgens de externe klachtenregeling te laten behandelen en daarover aan de directie te adviseren of eventueel aanbevelingen te doen. Een klager kan zich te alle tijden wenden tot deze klachtencommissie. Ook wanneer een klacht via de klachtenprocedure niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld of wanneer de klacht naar mening van de klager van een zwaarwegende aard is, kan behandeling via de externe klachtenprocedure gewenst zijn.

De Geschillencommissie  
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag  
Telefoonnummer 070 - 310 53 10

## 2. Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten van Klik Kinderopvang. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van 3 maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend. Alle hiervoor genoemde rechtspersonen of natuurlijke personen kunnen alleen een klacht indienen wanneer de gedraging tegenover henzelf of hun kind (eren) heeft plaatsgevonden.

De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen Klik Kinderopvang en de klanten. Voor klachten dan wel meldingen van (een vermoeden van) seksueel misbruik / mishandeling van kinderen door medewerkers van Klik Kinderopvang wordt de klachtenregeling uitgebreid met de richtlijnen en bepalingen in de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Klik Kinderopvang gaat er in die gevallen vanuit dat aangifte bij de politie en/of Veilig Thuis uitgangspunt is voor alle partijen.

Wanneer de klager de klacht vergezeld doet gaan van een eis tot financiële schadeloosstelling, dan kan het zijn dat de klacht wel in behandeling genomen wordt maar de eis tot financiële schadeloosstelling niet. In dat geval kan de klager de eis in een civiele procedure tegen de onderneming bij de rechter aanhangig maken. Indien klager zijn klacht intrekt, blijft de directeur /de geschillencommissie bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

### **3. Klachtenprocedure**

In dit klachtenreglement wordt er onderscheid gemaakt tussen een mondelinge klacht en een schriftelijke klacht. Allereerst wordt de gang van zaken rondom een mondelinge klacht beschreven (A). Vervolgens wordt de gang van zaken rondom een schriftelijke klacht beschreven (B).

#### **A. Gang van zaken rondom een mondelinge klacht**

Uitgangspunt in de klachtenregeling van Klik Kinderopvang is dat de klager zich met haar ongenoegens in eerste instantie mondeling wendt tot de betreffende medewerker.

De klager wordt altijd direct doorverwezen naar de manager of teamleider als er sprake is van een klacht over:

- a. de plaatsing van kinderen
- b. het hanteren van plaatsingcriteria
- c. de accommodatie van de kinderopvangvoorziening of de peuterspeelzaal
- d. de toepassing van het ondernemingsbeleid

De klager wordt altijd direct doorverwezen naar de directie als er sprake is van een klacht over:

- a. het algemeen ondernemingsbeleid
- b. de algemene organisatie
- c. een (vermoeden van) seksueel misbruik en / of mishandeling.

In deze laatste situatie wordt er van uit gegaan dat er ook aangifte gedaan wordt bij de politie en/of Veilig Thuis.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een vermoeden van seksueel misbruik / ernstige mishandeling door één van de medewerkers of de directie zal de klacht rechtstreeks ingediend worden door de klager bij de externe klachtencommissie. Er wordt uitgegaan van aangifte bij de politie en/of Veilig Thuis.

Een klacht die (mondeling) ingediend wordt bij de leidinggevende of de directie wordt in beginsel in zorgvuldig onderling contact opgelost. De leidinggevende of directeur gebruikt in deze gevallen altijd het klachtenformulier.

#### ***Behandeling door de medewerker:***

1. Een klant geeft er (mondeling) blijk van dat hij /zij een ongenoegen heeft of ontevreden is. Deze klacht kan gaan over de behandeling van zijn /haar kind<sub>1</sub> of over de dienstverlening door één of meerdere medewerkers van de organisatie.
2. De medewerker tot wie de klant zich wendt met zijn klacht stelt alles in het werk om deze klacht zo snel mogelijk in onderling contact met de klant op te lossen.
3. Lukt dit tot tevredenheid van klant en medewerker dan kan worden volstaan met:
  - a. In geval van groepsleiding: het registreren van de klacht en melden van de klacht in het overdrachtsschrift zodat collega's op de hoogte worden gesteld, het bespreken van de ongenoegens tijdens het groepsoverleg (structureel agendapunt) en het bespreken van mogelijkheden tot verbetering van de werkwijze. Dit wordt in de notulen duidelijk geregistreerd.
  - b. In geval van administratief medewerkers: het doorgeven van geuite ongenoegens aan hun leidinggevende. Deze maakt hiervan een aantekening ten behoeve van het overleg. In de notulen worden de uitkomsten van de bespreking opgenomen.

- c. In geval van gastouderopvang; gastouder en/of vraagouder melden de klacht bij de bemiddelingsmedewerker. Deze registreert de klacht.
- d. Het door de leidinggevende melden van de klachten in het management-c.q. kantooroverleg. Dit wordt geregistreerd in de notulen.

Kan de medewerker de klacht niet zelf wegnemen, of is er sprake van een herhaling van de klacht, dan wordt de klager door de medewerker verwezen naar de pedagogisch manager of directie. De klachten die betrekking hebben op de gastouderopvang worden in dat geval door de bemiddelingsmedewerker doorgegeven aan de directie.

### **B. Gang van zaken rondom een schriftelijke klacht**

De leidinggevende of directeur is bevoegd om de klager te verzoeken de klacht op schrift te stellen en deze in te dienen, alvorens tot behandeling kan worden overgegaan.

Desgevraagd ontvangt de klager de klachtenregeling.

Betreft de klacht het functioneren van de directie en is hierover in het directe contact geen bevredigende oplossing gevonden, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Toezicht, in persoon van de voorzitter en enig ander lid. Naam en telefoonnummers zijn op te vragen bij het kantoor van Klik Kinderopvang.

Klager kan ook direct een schriftelijke klacht indienen bij de leidinggevende.

In het onderstaande wordt in het algemeen gesproken over 'behandelaar'. Afhankelijk van de situatie kan hiermee de leidinggevende, de directeur of de Raad van Toezicht mee worden bedoeld.

1. Een schriftelijke klacht bevat zo volledig en gedetailleerd mogelijk:
  - de beschrijving van de klacht,
  - de reden waarom het als klacht ervaren wordt,
  - het doel dat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken
  - een beschrijving van datgene dat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

De schriftelijke klacht kan worden toegezonden aan de directie van Klik Kinderopvang, Schoolstraat 38, 5081 VH Hilvarenbeek

2. De behandelaar bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht schriftelijk.
3. Betreft de klacht het beleid of de organisatie van Klik Kinderopvang dan wordt de volgende procedure gevolgd:
  - a. De klacht wordt in behandeling genomen door degene die voor het betreffende beleid of organisatieproces verantwoordelijk is.
  - b. De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.
  - c. De behandelaar vult het klachtenformulier in aanwezigheid van de klager in of aan en verwerkt hierop de nader verkregen mondelinge informatie.
  - d. Zo nodig kan aanvullende informatie bij derden worden ingewonnen, met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid.
  - e. Op basis van verkregen informatie besluit leidinggevende welke maatregelen genomen zullen worden om de klacht in redelijkheid op te lossen en registreert dit op het klachtenformulier.

- f. Leidinggevende legt het klachtenformulier voor aan de directie ter fiattering. Fiattering vindt plaats binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier.
  - g. De leidinggevende handelt de klacht af – uiterlijk 5 werkdagen na fiattering door de directeur - door zowel de klager mondeling en schriftelijk te informeren over de uitkomst van het onderzoek, het beslissend oordeel over de klacht en de eventueel te nemen c.q. genomen maatregel of actie.
4. Betreft de klacht direct het functioneren van een medewerker dan wordt de volgende procedure gevolgd:
- a. De op schrift gestelde klacht wordt in beginsel in behandeling genomen door de leidinggevende. Betreft het een schriftelijke klacht over het functioneren van de directie dan zal deze altijd in behandeling worden genomen door de Raad van Toezicht (de voorzitter en enig ander lid).
  - b. De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.
  - c. De medewerker wiens handelen de klacht betreft wordt zo spoedig mogelijk door haar leidinggevende op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangt hiervan een afschrift. Zij wordt uitgenodigd zo snel mogelijk doch uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van de klacht hierop schriftelijk te reageren.
  - d. Zo nodig kan aanvullende relevante informatie bij derden worden ingewonnen, met inachtneming van zorgvuldigheidseisen.
  - e. Met klager wordt tijdens het persoonlijk gesprek de klacht besproken en het klachtenformulier (nader) ingevuld. Ook wordt de mogelijkheid van een bemiddelend gesprek bekeken. Is dit voor klager een positieve optie dan vindt dit gesprek binnen een week plaats.
  - f. Verloopt het bemiddelend gesprek tot tevredenheid van alle betrokkenen en is daarmee de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten.
  - g. Behandelaar handelt de klacht af door de inhoud en het resultaat van dit gesprek en de eventueel te nemen maatregel of actie schriftelijk aan de klager en medewerker te bevestigen.
  - h. Leidt dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht of vindt er geen bemiddelend gesprek plaats dan geeft de leidinggevende haar oordeel over de klacht en over de - in redelijkheid - te ondernemen acties aan op het klachtenformulier
  - i. De leidinggevende die de klacht behandelt legt het klachtenformulier ter fiattering voor aan de directie. Fiattering vindt plaats binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier.
  - j. De leidinggevende handelt de klacht af – uiterlijk 5 werkdagen na fiattering door de directeur - door zowel de klager als de medewerker schriftelijk te informeren over de uitkomst van het onderzoek, het beslissend oordeel over de klacht en eventueel te nemen c.q. genomen maatregel of actie.
5. De behandelaar toetst bij de klager en – indien van toepassing – de medewerker of de klacht in redelijkheid en naar tevredenheid is opgelost.
6. Indien dit niet (geheel) het geval is, wijst de behandelaar op de verdere mogelijkheden. De leidinggevende wijst de klager - en indien van toepassing de medewerker - op de mogelijkheid om tegen de afhandeling van de klacht schriftelijk bezwaar te maken bij de directie. Indien van deze interne beroepsmogelijkheid gebruik wordt gemaakt zal de directie binnen 1 maand op het bezwaarschrift reageren.

7. Kan de klager zich niet vinden in het oordeel over de klacht en de eventuele verdere afhandeling door de directie c.q. de Raad van Toezicht, dan kan hij de klacht doorsturen naar Geschillencommissie. (Overigens kunnen zowel klager als directie te allen tijde besluiten om de klacht in behandeling te laten nemen door deze externe organisatie).
  - a. De organisatie stelt alle op de klacht betrekking hebbende bescheiden voor verder behandeling en afdoende ter beschikking van de secretaris van de externe klachtencommissie.
  - b. De klager kan ten alle tijden het reglement van de externe commissie opvragen bij het kantoor van Klik Kinderopvang.
  - c. Indien de Geschillencommissie betrokken is geweest, neemt de directie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de Geschillencommissie, een beslissing over de afhandeling van de klacht. Klager, aangeklaagde en de klachtencommissie worden schriftelijk over het oordeel en de motivering ingelicht door diegene die de klacht in behandeling heeft gehad. Is er geen oordeel mogelijk, dan worden klager en aangeklaagde daarover schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd.
  - d. Het advies van de Geschillencommissie is zwaarwegend. Als de directie dit advies niet overneemt, dan deelt zij dit gemotiveerd en schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.

Bij afwijking van de genoemde termijn van vier weken doet de directie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan haar kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.

8. Diegene die de klacht in behandeling heeft genomen en heeft onderzocht, zorgt voor verdere afdoening van de klacht:
  - a. Klachtenformulieren met bijbehorende verklaringen en andere informatie worden doorgegeven aan de directeur. Deze zorgt voor archivering in het klachtdossier van de organisatie en jaarlijkse rapportage.
  - b. Een afschrift van de klacht en het klachtenformulier wordt –indien van toepassing - door leidinggevende opgenomen in het personeelsdossier van de medewerker.

Zowel klager als de directie van de organisatie kunnen te allen tijde besluiten om de klacht in behandeling te laten nemen door de externe instantie: De Geschillencommissie.

#### **4. Periodieke rapportage**

Klachten worden altijd geregistreerd. Aan de hand van de geregistreerde klachten kunnen medewerkers dan wel het management komen tot veranderingen in het handelen, in het beleid en / of de organisatie van Klik Kinderopvang die de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt.

De leidinggevenden bewaken aan de hand van deze registraties tevens of de klachtenregeling zorgvuldig wordt toegepast door de medewerkers.

Over de klachten die in behandeling zijn genomen aan de hand van de klachtenformulieren wordt een rapportage opgesteld. De directeur verwerkt dit tot één rapportage voor Klik Kinderopvang. Hierin wordt ook het aantal en de aard van de klachten die door de externe klachtencommissie in behandeling zijn genomen vermeld. De klachtenrapportage, jaarlijks gereed in april, wordt in het managementteam besproken en aangevuld met conclusies en aanbevelingen. De leden van de Oudercommissie en de Raad van Toezicht ontvangen een exemplaar. Van deze rapportage en de eventuele maatregelen die het management vervolgens neemt zal verder verslag worden uitgebracht aan de Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en de oudercommissies.

In het jaarverslag van Klik Kinderopvang wordt hiervan een samenvatting opgenomen. De externe klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport dat wordt uitgereikt aan de directies van de aangesloten organisaties. Het rapport ligt ter inzage voor de ondernemingsraad en de oudercommissie.

#### **5. Informatievoorziening klachtenregeling**

Alle klanten van Klik Kinderopvang kunnen de klachtenregeling via de website [www.klik-kinderopvang.nl](http://www.klik-kinderopvang.nl) inzien.

#### **6. Geheimhouding**

Alle betrokken medewerkers en leden van de Raad van Toezicht zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die hen bij behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen tegenover derden. In geval het een klacht over een gastouder betreft is deze ook gehouden aan deze geheimhoudingsplicht.

#### **7. Wijziging klachtenregeling**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken - op voorstel van belanghebbenden - door de directie van Klik Kinderopvang.

#### **8. Slotbepalingen**

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie naar redelijkheid en billijkheid. De klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2015.