

Klachtenreglement

Kinderopvang Okido



Inleiding

Wij willen graag dat u meer dan tevreden bent over onze kinderopvang. Daar zetten we ons elke dag voor in. Heeft u een opmerking, een wens of juist een meningsverschil met een medewerker of een klacht? De eerste stap is dat u dit bespreekt met de medewerker om wie het gaat of met de manager.

Als klant van kinderopvang Okido 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.

Wensen

Indien u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor ons, dan horen wij dat graag van u. Wij zien dit als verbeterpunt. Geef dit dan door via de mail: info@kinderdagverblijfokido.nl.

Onvrede/klacht

Het kan altijd een keer zijn dat u niet blij bent met iets. Als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken, laat ons dit dan (persoonlijk) weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Kinderopvang Okido hanteert de volgende definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen via het klachtenformulier op onze Website 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.

1. Interne klachtenprocedure

1.1. Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld

De klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en oudercommissies van de verschillende organisaties van kinderopvang Okido.

1.2. Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker als het om een situatie op de groep gaat. Of de planner als het om zaken omtrent contract of financiën gaat. U kunt het ook altijd met één van de managers bespreken. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die middels ons klachtenformulier binnen komen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met de oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

1.3. 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 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 manager

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met één van de managers van kinderopvang Okido, Okido 't Torentje of Okido Lilly. Uiteraard kunt u ook altijd direct contact opnemen met één van de managers.

1.4. Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij kinderopvang Okido een klacht indienen over:

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

Wanneer uw 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 u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en / of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

1.5. Onvrede / klacht over de organisatie, financiële administratie, klantenservice

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de planner. Ook als u niet tevreden bent over bijvoorbeeld de plaatsing van uw kind of de wachtlijst dan kunt u contact opnemen met de planner.

Komt u er met de planner niet uit dan kunt u een afspraak maken met één van de managers van kinderopvang Okido. Uiteraard kunt u ook altijd direct contact opnemen met één van de managers.

2. Klachtenregeling

2.1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Okido, Okido 't Torentje en Okido Lilly
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 Okido en Okido 't Torentje gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
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. Interne klacht indienen

Komt u er niet uit na het uiten van uw onvrede en is het voor uw gevoel nog niet opgelost, dan vragen wij u om uw klacht formeel kenbaar te maken via het klachtenformulier op onze Website. De klacht komt dan binnen bij de klachtenfunctionaris die de verdere afhandeling conform onderstaande procedure bewaakt.

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

2.3. Behandeling van de interne klacht

1. De klachtenfunctionaris, [Maaïke van Rooij], bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. 3.2
2. Kinderopvang Okido 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
3. Kinderopvang Okido houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
5. De klachtenfunctionaris, [Maaïke van Rooij], bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij 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.
6. De klager ontvangt van kinderopvang Okido 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 kinderopvang Okido tot dit oordeel is gekomen;

- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen kinderopvang Okido neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 7. Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 8. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.

3. Externe klachtenprocedure

3.1. Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, kinderopvang Okido, Okido 't Torentje en Okido Lilly dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van kinderopvang Okido te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van kinderopvang Okido heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij kinderopvang Okido indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

3.2. Geschillencommissie

Wanneer naar de Geschillencommissie:

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Meer informatie en de contactgegevens vindt u op www.geschillencommissie.nl.

4. Klachtenverslag

1. Kinderopvang Okido 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.
2. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.
3. Kinderopvang Okido 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.
4. Kinderopvang Okido 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. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt kinderopvang Okido geen verslag op.

Bijlage 1

Klachtenformulier



Aanhef*:

Dhr.

Mevr.

Voornaam*:

Tussenvoegsel:

Achternaam*:

Adres*:

Email*:

Telefoonnummer*:

Soort opvang*:

Dagopvang

Buitenschoolse opvang

Beschrijving klacht*:

.....

.....

.....

.....

.....

.....