

Regeling en suggesties & klachten Kinderopvang Purmerend



Inhoud

Inleiding	3
Voordat u een interne klacht indient	3
Waarover kunt u een interne klacht indienen?	3
Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?	3
Klachtenregeling Kinderopvang Purmerend	5
1. Definities	5
2. Indienen klachten	6
3. Behandeling van de interne klacht	6
4. Externe klachtafhandeling	7
5. Klachtenverslag	7
Bron	7
Formulier suggesties en klachten Kinderopvang Purmerend	8

Inleiding

Als Kinderopvang Purmerend (SKOP) doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Ook heeft u misschien wel suggesties om zaken te verbeteren. Daarvoor hebben we deze *Regeling suggesties en klachten*: een stappenplan dat waarborgt dat verbetersuggesties en klachten door ons serieus en afdoende worden behandeld. Wij nemen elke suggestie en klacht serieus, zodat wij onze dienstverlening blijvend kunnen verbeteren. Wij doen er alles aan om uw vraag zo snel mogelijk op te beantwoorden.

In dit informatieboekje beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van suggesties en klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

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 of operationeel manager zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. 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 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.

Hierna leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Kinderopvang Purmerend 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.

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 Purmerend 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 Purmerend te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderopvang Purmerend heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang Purmerend 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.

Klachtenregeling Kinderopvang Purmerend

1. Definities

Organisatie: Kinderopvang Purmerend

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 Kinderopvang Purmerend 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: het ingevulde klachtenformulier (zie bijlage) per post of elektronisch via een e-mail of [het digitaal ingevulde formulier op de website](#).

Overeenkomst: Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden. 2. Indienen van een interne klacht

2. Indienen klachten

U kunt bij ons 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).

We vragen u uw klacht in te dienen [via het online formulier op onze website](#) of schriftelijk met het speciaal hiervoor ontwikkeld klachtenformulier (bijlage achterin deze brochure) t.a.v. afdeling kwaliteit, Postbus 243, 1440 AE Purmerend of als bijlage via e-mail kwaliteit@kinderopvangpurmerend.nl.

Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan per e-mail contact op met onze klachtenfunctionaris, kwaliteit@kinderopvangpurmerend.nl. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

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.

In een schriftelijke klacht moeten de volgende gegevens staan

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

3. Behandeling van de interne klacht

- 3.1 Klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 Kinderopvang Purmerend 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 (horen 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 Kinderopvang Purmerend houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5 Klachtenfunctionaris 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.
- 3.6 De klager ontvangt van Kinderopvang Purmerend 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 Purmerend tot dit oordeel is gekomen.
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kinderopvang Purmerend neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 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](#) (zie hierna hoofdstuk 4).

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang Purmerend te hebben doorlopen:

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

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Kinderopvang Purmerend heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kinderopvang Purmerend zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 Kinderopvang Purmerend maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag (voor 1 mei 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 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.

5.3 Kinderopvang Purmerend 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 Kinderopvang Purmerend 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.

Bron

Deze klachtenregeling van Kinderopvang Purmerend is gebaseerd op het *Model interne klachtenregeling kinderopvang* van december 2021 opgesteld door:



Formulier suggesties en klachten Kinderopvang Purmerend

Heeft u uw idee of klacht al besproken met de betrokken medewerker of betrokken operationeel-/afdelingsmanager en heeft dit niet geleid tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u dit formulier zelf invullen of samen met één van de medewerkers van de desbetreffende opvanglocatie of met onze klachtenfunctionaris. [U kunt dit formulier ook online invullen op onze website.](#)

Kiest u er voor het formulier schriftelijk in te vullen, dan kunt u het inleveren op de locatie of opsturen naar Kinderopvang Purmerend, afdeling kwaliteit, Postbus 243, 1440 AE Purmerend of e-mailen aan kwaliteit@kinderopvangpurmerend.nl.

Uw naam	
Telefoonnummer	
e-mailadres	
Betreft opvanglocatie	
Betreft groep	
Naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker	

1. Wat is uw suggestie of klacht?	
2. Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw suggestie of klacht?	
3. Hebt u een idee voor de oplossing hiervan?	
4. Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw suggestie of klacht?	Ja / Nee
Zo ja, graag hier vermelden vermelden welke bijlagen u mee stuurt.	
5. Aanvullende opmerkingen	

Plaats & datum:

Handtekening: