

KLACHTENREGLEMENT SPOT4KIDS

Inleiding

Kinderopvangorganisatie Spot4kids heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Dikwijls is er sprake van een misverstand en kan de betreffende (pedagogisch) medewerker middels een persoonlijk gesprek de onvrede wegnemen. Indien wenselijk kan er ook een gesprek met de directie plaatsvinden. Dit noemen we het voortraject van de klacht. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de teamleider. De teamleiders zijn te bereiken per e-mail via klachten@spot4kids.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Het proces wordt bewaakt door de klachtenfunctionaris. Conform artikel 1.57b van de Wet Kinderopvang wordt er na afloop van ieder kalenderjaar een klachtenverslag opgesteld. Dit verslag wordt, na kennisgeving aan de oudercommissie, voor 1 juni naar de GGD gestuurd. Ouders kunnen het vastgestelde klachtenverslag opvragen op kantoor. Mocht interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Spot4kids
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Spot4kids
Klachtenfunctionaris:	De medewerker die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directie.
Teamleider:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en aanspreekpunt voor ouders.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren).
Klager:	De ouder/verzorgers die een klacht indient

Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch'(via klachtenformulier of e-mail) verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee als eerste de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de teamleider/directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Zoals in de definities is aangegeven wordt daaronder ook verstaan dat er gebruik kan worden gemaakt van het digitale [klachtenformulier](#) of de e-mail. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1. De teamleider draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en stemt dit af met de klachtenfunctionaris.
- 4.2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3. De teamleider houdt de klager en klachtenfunctionaris op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5. Indien de klacht het gedrag van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Spot4kids, voor te leggen aan de Geschillencommissie.