



Brancheorganisatie
Kinderopvang



Intern Klachtreglement Second Home Kinderopvang KvK 59873140

Inleiding

Second Home Kinderopvang heeft in het kader een wijziging (m.i.v. 01/01/2016) van de Wet kinderopvang een nieuwe interne klachtenregeling 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 directe betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan contact worden opgenomen met de leidinggevende – de cluster manager-, Mocht ook dat niet tot een oplossing leiden dan kan een formele klacht worden ingediend.

De klacht kan worden ingediend bij de klachtencoördinator van Second Home Kinderopvang Kherdin Yahyati. Hij is te bereiken per email: administratie@secondhomekinderopvang.nl of telefonisch via: 036-7502950. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl.) Second Home Kinderopvang is aangesloten 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: <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

Definities

Organisatie	: Second Home Kinderopvang
Medewerker	: De medewerker, werkzaam bij Second Home Kinderopvang
Klachtenfunctionaris	: De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Clustermanager	: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar kinderen zijn geplaatst
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 kinderen.
Klager	: De ouder die een klacht indient

Klacht	: Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang mediation.	: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie	: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de clustermanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

2.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. U kunt hiervoor het klachtenformulier van second Home Kinderopvang gebruiken: Deze kunt u opvragen bij de administratie: administratie@secondhomekinderopvang.nl

2.2. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee (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.

2.3. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

3.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 . Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

3.5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

3.6. 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 zes (6) weken afgehandeld.

3.7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

4.1. 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.

4.2. 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. Dit is bijvoorbeeld het geval bij klachten over intimidatie of wanneer ouders vrezen dat het intern voorleggen van de klacht voor hen vervelende repercussies kan hebben. In een dergelijke situatie beoordeelt de Geschillencommissie per individueel geval of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

4.3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

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

Dit interne klachtenreglement van Second Home kinderopvang is vastgesteld op:

Datum: 1 maart 2016

Plaats: Almere

Door de houder van Second Home Kinderopvang

De Directeur, mevrouw M. Talhaoui