

BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR OUDERS

KOK kinderopvang streeft naar een hoge klantentevredenheid onder haar kinderen en hun ouders. Het heeft onze prioriteit om klachten voor te zijn. Door het werken met vaste pedagogisch medewerkers proberen wij vertrouwen op te bouwen en de drempel zo laag mogelijk te houden om de algehele tevredenheid te bewaken. Mede in het kader van de Wet Kinderopvang is er een interne klachtenregeling opgesteld. Dit protocol beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van zowel interne als externe klachten door ouders. Indien u klachten heeft zal KOK kinderopvang onderstaande procedure hanteren.

Waar kunnen klachten binnen komen

Klachten kunnen binnen komen bij:

- a) Pedagogisch medewerkers
- b) (adjunct) Clustermanagers van KOV/BSO/TSO/POV/VSO
- c) Managers overige afdelingen
- d) Directie
- e) Bedrijfsarts
- f) Oudercommissie

Soorten klachten

- 1) *Incidentele mondelinge klachten en opmerkingen mbt opvang op de groep of pedagogisch handelen*

Deze worden in eerste instantie met de vaste pedagogisch medewerkers van de groep opgenomen. De pedagogisch medewerker bespreekt de klacht in de structurele overleggen met de betreffende collega's en indien nodig de leidinggevende. Er wordt afgesproken wie verantwoordelijk is en de betreffende ouder(s)/verzorger(s) terugkoppeling geeft. In sommige gevallen vindt het gesprek plaats met de pedagogisch medewerker en de leidinggevende.

- 2) *Beleid, gebouwen, binnen- of buitenruimtes of kwaliteit van de opvang en klachten die niet naar tevredenheid door de groepsleiding zijn opgelost*
- 3) *Financiële zaken en facturatie*
- 4) *Afdeling klantenservice, het plaatsingsbeleid of pedagogisch beleid*
- 5) *Over medewerkers*

Bij het afhandelen van een dergelijke klacht wordt altijd hoor en wederhoor toegepast. Wij streven ernaar de klacht in een gezamenlijk en open gesprek op te lossen. Beide partijen krijgen de gelegenheid om argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het echt nodig is om partijen afzonderlijk te horen. In dit geval zullen alleen overwegingen besproken worden waarop de wederpartij de gelegenheid krijgt of heeft gekregen om te reageren.

Deze klachten kunnen kenbaar gemaakt worden bij de leidinggevende van de medewerker.

Alle klachten kunnen altijd per mail of met het betreffende formulier worden ingediend bij klantenservice. Zij zullen er zorg voor dragen dat de klacht bij de juiste persoon terecht komt.

Indienen klacht

- 1) Een klacht dient schriftelijk en binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht te zijn ingediend.
- 2) De klacht dient voorzien te zijn van datum, naam en adres van de ouder, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep en een omschrijving van de klacht. Voor de klacht kan het klachtenformulier gebruikt worden of kan een mail gestuurd worden.
- 3) Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze procedure wordt dan afgesloten.

Interne klachtafhandeling

- 1) KOK kinderopvang streeft ernaar om klachten zo snel mogelijk in behandeling te nemen.
- 2) In het geval van een schriftelijke formele klacht wordt bij ontvangst **maximaal binnen 1 week** door de betreffende leidinggevende telefonisch contact opgenomen en wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd. Daarbij wordt er om eventuele aanvullende informatie gevraagd.

Naam document	Eigenaar document	Uitgiftedatum	Evaluatiedatum	Versienr.	Paginanummer
Klachten van ouders - PN	Afdeling Kwaliteit	Februari 2024	Februari 2025	24.1	Pagina 1 van 2

- 3) De leidinggevende doet onderzoek naar het ontstaan van de klacht en rapporteert de klacht en haar bevindingen schriftelijk aan het management van KOK kinderopvang.
- 4) **Binnen maximaal 2 weken na ontvangst** van de klacht krijgen ouders een schriftelijk reactie op de klacht en wordt beschreven of en welke maatregelen naar aanleiding van de klacht genomen zullen gaan worden. De klacht wordt na afhandeling met de ouders geëvalueerd.
- 5) De klacht is uiterlijk binnen **6 weken** afgehandeld en geëvalueerd.

Extern klachtafhandeling

- 1) Indien een interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtloket Kinderopvang (informatie & advies). Zij proberen een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.
- 2) www.klachtenloket-kinderopvang.nl
 Postbus 96802
 2509 JE DEN HAAG
 Tel: 0900 – 1877
- www.degeschillencommissie.nl
 Postbus 90600
 2509 LP DEN HAAG
 Tel: 070 - 3105310
- 3) De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang, indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder kan indienen.
- 4) Ook als de klacht niet binnen **6 weken** tot afhandeling geleid heeft, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5) De klacht dient binnen **12 maanden**, na het ontstaan van de klacht bij KOK kinderopvang, ingediend te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 6) Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang vindt u hier:

Verslaglegging

- 1) KOK kinderopvang wil graag continue verbeteren en weten wat er leeft, daarom worden alle klachten geregistreerd.
- 2) De pedagogisch medewerker bespreekt de klachten en opmerkingen:
 - a) Tijdens de kindwerkbijeenkomst en levert deze voor de **1^e van de volgende maand** aan bij de clustermanager
- 3) De leidinggevende verwerkt de klachten **ieder kwartaal** in haar managementrapportage.
- 4) De leidinggevende bespreekt dit in hun eigen oudercommissie indien van toepassing. Verslagen van deze schriftelijke klachten worden na afhandeling indien nodig aangeleverd aan de directie.
- 5) Verbeteracties naar aanleiding van de klacht worden zo snel mogelijk in gang gezet en gecommuniceerd naar de desbetreffende personen.
- 6) **Binnen 3 maanden na afloop van het voorgaande jaar**, wordt er een klachtenjaarverslag gemaakt door de manager kwaliteit.

Ouders en oudercommissie

Klachten die niet naar tevredenheid opgelost worden, kunnen tevens worden gemeld bij de oudercommissie. De contactgegevens van de verschillende oudercommissieleden kunt u terugvinden op de betreffende locatie. De oudercommissie mag gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen of vragen stellen. De oudercommissie heeft geen taak met betrekking tot de afwikkeling van klachten en geen rol bij individuele geschillen.

Ouders kunnen deze klachtenregeling altijd opvragen bij klantenservice, maar ook terugvinden bij documenten in het ouderportaal.

Een terugkoppeling van het jaaroverzicht aan ouders vindt plaats in de oudercommissies en in onze externe nieuwsbrief.

Toezichthouder

Elk jaar wordt de klachtenrapportage besproken met onze toezichthouder.

Naam document	Eigenaar document	Uitgiftedatum	Evaluatiedatum	Versienr.	Paginanummer
Klachten van ouders - PN	Afdeling Kwaliteit	Februari 2024	Februari 2025	24.1	Pagina 2 van 2