

# Best4Kids

## Procedure klachtafhandeling Best 4 Kids B.V.

### **Kwaliteit**

Kindercentrum Best 4 Kids hecht veel waarde aan de tevredenheid en de inbreng van ouders. Een goede communicatie en afstemming met ouders is de basis voor een goede samenwerking in de opvoeding van de kinderen.

### **Klachtafhandeling**

Pedagogisch medewerkers zijn alert op vragen en opmerkingen van ouders. Alle opmerkingen en klachten worden zo snel mogelijk afgehandeld. De afhandeling gebeurt door de direct betrokkenen en/of leidinggevende. Meestal is er sprake van een misverstand en is een gesprek voldoende. Op verzoek van de pedagogisch medewerker of ouder (wanneer men er niet uit komt of in het geval van een conflict), kan de leidinggevende bemiddelen.

Klachten worden schriftelijk vastgelegd op het daarvoor bestemde signaalformulier door het kindercentrum of door ouders zelf. De interne klachtenprocedure staat jaarlijks geagendeerd voor het overleg met de oudercommissie.

Kindercentrum Best 4 Kids is aangesloten bij het onafhankelijke klachtenloket. In het geval dat ouders en Best 4 Kids het niet eens worden over de klachtafhandeling, of wanneer ouders er behoefte aan hebben om direct de klacht neer te leggen bij een onafhankelijke organisatie, kan er een beroep gedaan worden op bemiddeling van het klachtenloket. Ouders kunnen er direct en op eigen initiatief, contact opnemen. In de informatiemap van de oudercommissie bevindt zich het klachtenreglement en de brochure van het klachtenloket.

### **Overleg tussen de oudercommissie en Best 4 Kids**

Kindercentrum Best 4 Kids heeft in de jaarvergadering van mei 2018 medegedeeld dat er in 2017 geen klachten ontvangen zijn. De klachtenprocedure, de aansluiting bij het klachtenloket en de interne klachten-registratie 2018 zullen ook volgende jaarvergadering aan bod komen. Reglementen zijn overhandigd.

## **Intern Klachtreglement Best 4 Kids B.V.**

### **Inleiding**

Best4Kids B.V. heeft in het kader van de Wet kinderopvang een 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 direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager, mevr M. de Vos. Zij is te bereiken per email: [m.devos@best4kids-dehoeve.nl](mailto:m.devos@best4kids-dehoeve.nl)

Indien het gesprek met de locatiemanager niet tot het wegnemen van de klacht leidt, dan kan een formele klacht worden ingediend bij de directeur. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. U kunt gebruikmaken van het hierboven reeds vermelde e-mailadres.

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is, zie [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

### **Bent u niet tevreden over de manier waarop uw klacht binnen de opvang is behandeld volgens het interne klachtenreglement?**

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing binnen 6 weken dan staat ouders de weg vrij om gebruik maken van de externe klachtenprocedure. U kunt uw klacht melden bij dit Klachtenloket Kinderopvang. Als u hiervoor kiest, zal een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket uw klacht bekijken. Deze zal proberen uw klacht op te lossen via bemiddeling tussen u en de kinderopvangorganisatie.

Voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie (uw klacht wordt dan een geschil) moet u een bepaalde procedure volgen, lees daarover op de site van [De Geschillencommissie](http://www.geschillencommissie.nl). Aangezien Best 4 Kids B.V. is aangesloten bij de Geschillencommissie, is de uitspraak bindend voor beide partijen.

### **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 locatiemanager. Leidt dit ook niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht bij het bestuur (de directeur) worden neergelegd.

#### **1. Indienen klacht**

- 1.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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.

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

## **2. Behandeling klacht**

- 2.1 De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2.2 De locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 2.3 De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 2.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 2.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.6 De locatiemanager 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.
- 2.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **3. Externe klachtafhandeling**

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 3.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Best4Kids B.V. aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie is als bijlage 1 toegevoegd.

## Definities

Organisatie:	Naam Best 4 Kids B.V.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Best 4 Kids B.V.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is 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:	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.