Klachtenregeling Kinderopvang More for Kids

2024

Wij trachten binnen Kinderopvang More for Kids met onze diensten zo goed mogelijk aan te sluiten bij uw wensen en die van uw kinderen.

Ondanks alle inspanningen is het mogelijk dat u een keer ontevreden bent of graag dingen anders ziet. Dit horen wij dan graag van u om samen tot een oplossing van de klacht te komen. Het opvoeden van uw kind is ten slotte een samenspel tussen ouders en de kinderopvang. Door uw feedback is het mogelijk om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op uw wensen en behoeften. We gaan ervan uit dat uw feedback komt vanuit een sterke betrokkenheid om de situatie te verbeteren. Deze klacht zal dan ook op geen enkel opzicht een negatieve invloed hebben op de opvang van uw kind. In de klachtenregeling beschrijven wij onze werkwijze bij het behandelen en registeren van klachten van ouders.

Voordat u een interne klacht indient

Kinderopvang More for Kids heeft in het kader van de wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registeren van klachten van ouders. Onze voorkeur gaat ernaar uit dat als u een klacht heeft, u deze als eerste bespreekbaar maakt bij de directe betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht (alleen schriftelijk) indienen bij de directie. U kunt uw klacht dan sturen naar: jojanneke@kinderopvangmoreforkids.nl

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vind dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt dan van ons een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die bij ons binnen komen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachten verslag brengen wij onder de aandacht van ouders en bespreken wij met onze oudercommissie. Ook sturen wij het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn wij volgens de wet kinderopvang verplicht om te doen.

In deze klachten regeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons in kan dienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor een externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een klacht indienen:

U kunt bij Kinderopvang More for kids een klacht indienen over:

- Gedragingen van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder.
- Over de werkwijze of regel van Kinderopvang More for Kids
- De overeenkomst tussen de houder en de ouders/verzorgers

Externe klachtenregeling

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern een klacht indienen. U kunt hiervoor contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Het klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Ook staat de weg vrij naar informatie, advies en oudercommissie of aanmelding van het geschil bij de geschillencommissie www.degeschillencomissie.nl

In de volgende situaties kunt u direct een klacht indienen bij de geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang More for Kids te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang More for kids in kan dienen. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen, zelf onderdeel is van de 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 Klachtloket kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het beste gevolgd kan worden.

Definities

Organisatie	: Kinderopvang More for Kids
Medewerker	: De medewerker werkzaam bij Kinderopvang More for Kids
Klacht functionaris	: Jojanneke Kogelman (directie) More for Kids
Leidinggevende	: Diegene die leiding geeft op de locatie waar het kind geplaatst is

Ouder	: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kinderopvang More for Kids voor de opvang van zijn/haar kind(eren)
Klager	: De ouder/verzorger die de klacht indient
Klacht	: Schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen
Geschillencommissie	: Geschillencommissie Kinderopvang voor bindende geschillen afhandeling.
Klachtenloket kinderopvang	: Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders/oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie advies en bemiddeling
Oudercommissie	: De commissie zoals bedoeld in de wet Kinderopvang
Schriftelijk	: Een brief per post. Onder schriftelijk wordt ook “elektronisch” verstaan met email of digitaal formulier
Overeenkomst	: Het contract met de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden

Indienen van een interne klacht

1. U kunt bij ons een klacht indienen over:
- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind
- Een werkwijze of een regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).
2. We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Jojanneke Kogelman-Beukenkamp 0548-763680. 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.
3. 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.

4. In uw 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 de klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

5. U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Jojanneke Kogelman-Beukenkamp. Zij is te bereiken per email Jojanneke@kinderopvangmoreforkids.nl.

Behandeling van de interne klacht

1. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. Kinderopvang More for Kids 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 (hoor 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. Kinderopvang More for Kids houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
5. De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt er voordat 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.
6. De klager ontvangt van kinderopvang More for Kids een schriftelijke en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat te minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Kinderopvang More for Kids tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven; welke maatregelen Kinderopvang More for Kids neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

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. Ok kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Externe klachtenafhandeling

1. Wordt u 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 kinderopvang. Zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang More for Kids te hebben doorlopen.
- Als u niet tijdig (binnen 6 weken)een beoordeling van uw klacht van Kinderopvang More for Kids heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij kinderopvang More for Kids 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.

2. U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij kinderopvang More for Kids heeft ingediend
3. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en kinderopvang More for Kids zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Klachtenverslag

1. Kinderopvang More for Kids maakt over ieder kalenderjaar een klachten verslag in de eerste vijf maanden 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 door de Geschillencommissie Kinderopvang gehandelde geschillen.
2. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het tot de houder(een

natuurlijk persoon)zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

3. Kinderopvang More for Kids stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
4. Kinderopvang More for Kids brengt het klachtenverslag op het zelfde moment en op een passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
5. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kinderopvang More for Kids geen verslag op.