



ijn tweede thuis

Kinderopvang Dordrecht

Klachtenreglement

Klachtenreglement

Onze werkwijze bij het behandelen en registreren van formele klachten

20230508_mtklachtenreglement



Document
Klachtenreglement

Samenstellers
Cemaynur Safranti
Sandra Dielessen

Plaats
Dordrecht

Datum/versie
Mei 2023



Voorwoord

Voor u ligt ons klachtenreglement. Het document is bestemd voor de ouders/verzorgers van onze (toekomstige) huisgenootjes en voor de GGD als toezichthouder.

Voor onze interne klachtenprocedure hebben we gebruik gemaakt van het 'Modelreglement Interne Klachtenprocedure' van de sectorpartijen BK, BMK en BOinK in samenwerking met Sociaal Werk Nederland, het Klachtenloket Kinderopvang en GGD GHOR (versie december 2021). Veel tekst is een op een gekopieerd.

Mocht u vragen hebben over de inhoud van dit document dan zijn wij altijd bereid een en ander mondeling toe te lichten.

Dordrecht, mei 2023

Mijn tweede thuis

Cemaynur Safranti
Sandra Dielessen





Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	4
1 Onze interne klachtenprocedure	5
1.1 Definities in het reglement	6
1.2 Indienen van een interne klacht	6
1.2.1 Onderwerp van uw klacht	6
1.2.2 Uw klacht schriftelijk indienen	6
1.2.3 Termijn om uw klacht in te dienen	6
1.2.4 Gegevens in uw klacht.....	6
1.2.5 Onze klachtenfunctionarissen	7
1.3 Behandeling van de interne klacht.....	7
1.3.1 Ontvangstbevestiging van uw klacht.....	7
1.3.2 Onderzoeken van uw klacht.....	7
1.3.3 Communiceren voortgang behandeling van uw klacht.....	7
1.3.4 Medewerker gelegenheid bieden op uw klacht te reageren	7
1.3.5 Tijdsbestek klachtenafhandeling.....	7
1.3.6 Schriftelijke reactie op uw klacht	7
1.3.7 Eventueel vervolg.....	7
2 Onze externe klachtenprocedure	8
2.1 Geschil indienen bij de Geschillencommissie.....	8
2.2 Tijdsbestek geschil indienen	8
2.3 Bindende uitspraak Geschillencommissie.....	8
3 Communicatie klachtenregelingen	9
3.1 Ouders informeren over klachtenregelingen.....	9
3.2 Jaarverslag klachtenregelingen	9
3.2.1 Inhoud klachtenverslag	9
3.2.2 Anonimiteit betrokkenen	9
3.2.3 Verslag voor de GGD	9
3.2.4 Communicatie met ouders en oudercommissie	9
3.2.5 Klachtenvrijbrief	9
Bijlage Klachtenformulier	10



Inleiding

Bent u tevreden zeg het anderen, heeft u klachten zeg het ons.

Wij zien graag vrolijke kinderen en tevreden ouders. Wij vragen ouders eventuele ontevredenheid altijd te uiten. Wanneer dit gebeurt bij de pedagogisch medewerker(s) op de groep, wordt dit door de medewerker besproken met de leiding en vice versa. De leiding ziet er op toe dat de ouders een adequate terugkoppeling krijgen en/of gaat zelf met de ouder(s) in gesprek. We staan open voor feedback en zullen er alles aan doen om problemen naar tevredenheid op te lossen. Wij houden van persoonlijk contact, maar ouders mogen hun klacht of suggestie ook in de brievenbus/mailbox van de opvang deponeren. We vinden het belangrijk dat ouders zich gehoord voelen en dat zij weten dat we ook een formele klachtenregeling hebben.

Het doel van dit document is:

1. Ouders/verzorgers van onze (toekomstige) huisgenootjes, (nieuwe) medewerkers en de aangewezen toezichthouder inzicht verschaffen in onze klachtenregelingen.
2. Waarborgen van een eenduidige werkwijze binnen Mijn tweede thuis.

Hoofdstuk 1 Onze interne klachtenprocedure

Hoofdstuk 2 Onze externe klachtenprocedure

Hoofdstuk 3 Communicatie klachtenregelingen



1 Onze interne klachtenprocedure

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen. In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

In onze klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

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

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Mijn tweede thuis dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen. In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Mijn tweede thuis te hebben doorlopen:

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



1.1 Definities in het reglement

Organisatie:	Mijn tweede thuis
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Mijn tweede thuis gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

1.2 Indienen van een interne klacht

1.2.1 Onderwerp van uw klacht

U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

1.2.2 Uw klacht schriftelijk indienen

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 Cemaynur Safranti of Sandra Dielessen. Wij kunnen 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.

1.2.3 Termijn om uw klacht in te dienen

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.

1.2.4 Gegevens in uw klacht

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, e-mailadres 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 uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

In de bijlage bij dit document vindt u een standaard klachtenformulier. U mag de gegevens ook gewoon in uw e-mailbericht vermelden.

1.2.5 Onze klachtenfunctionarissen

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionarissen, Cemaynur Safranti en Sandra Dielessen. Zij zijn te bereiken via info@mijntweedethuis.com.

1.3 Behandeling van de interne klacht

1.3.1 Ontvangstbevestiging van uw klacht

De klachtenfunctionaris zoals genoemd in 1.2.5 bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

1.3.2 Onderzoeken van uw klacht

Mijn tweede thuis 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.

1.3.3 Communiceren voortgang behandeling van uw klacht

Mijn tweede thuis houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

1.3.4 Medewerker gelegenheid bieden op uw klacht te reageren

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

1.3.5 Tijdsbestek klachtenafhandeling

De klachtenfunctionaris zoals genoemd in 1.2.5 bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat 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.

1.3.6 Schriftelijke reactie op uw klacht

De klager ontvangt van Mijn tweede thuis een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

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

1.3.7 Eventueel vervolg

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. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Zie Onze externe klachtenprocedure in hoofdstuk 2.



2 Onze externe klachtenprocedure

Mijn tweede thuis is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Zijn ouders niet tevreden over onze oplossing of willen zij liever direct contact met een onafhankelijke partij, dan kunnen zij terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie en advies. Het telefoonnummer van het landelijke klachtenloket is (0900) 1877. Voor meer informatie van en over het Klachtenloket Kinderopvang verwijzen wij naar www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

2.1 Geschil indienen bij de Geschillencommissie

Wordt uw 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, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Mijn tweede thuis te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Mijn tweede thuis heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Mijn tweede thuis 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.

2.2 Tijdsbestek geschil indienen

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Mijn tweede thuis heeft ingediend.

2.3 Bindende uitspraak Geschillencommissie

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Mijn tweede thuis zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

3 Communicatie klachtenregelingen

3.1 Ouders informeren over klachtenregelingen

Wij vermelden onze klachtenregelingen op onze website, in ons beleidsplan veiligheid & gezondheid en in dit document. De regelingen komen doorgaans ook ter sprake in ons kennismakingsgesprek wanneer we de ouders van (toekomstige) huisgenootjes wijzen op onze 'Documentatiemap voor ouders'. In onze entree hangt een poster van het Klachtenloket Kinderopvang met daarop alle contactgegevens.



3.2 Jaarverslag klachtenregelingen

3.2.1 Inhoud klachtenverslag

Mijn tweede thuis maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 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 de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

3.2.2 Anonimiteit betrokkenen

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

3.2.3 Verslag voor de GGD

Mijn tweede thuis stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

3.2.4 Communicatie met ouders en oudercommissie

Mijn tweede thuis brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment (zie 3.2.3) en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

3.2.5 Klachtenvrijbrief

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, hoeft Mijn tweede thuis geen verslag op te stellen. Meestal maken wij alsnog een verslag waarin wij de klachtenvrijbrief van de Geschillencommissie in opnemen en verklaring van onze oudercommissie waarin zij aangeven geen klachten te hebben ontvangen.

