

KinderCentrumAlmere B.V.

Klachtenreglement

Directie KCA B.V.

01 september 2017

1. Inleiding

Als directeur van KinderCentrumAlmere (KCA) vind ik het belangrijk dat ouders tevreden zijn over de opvang van hun kinderen. Ons jaarplan is ingericht conform het INK-managementmodel. INK staat voor Instituut Nederlandse Kwaliteit en is bedoeld voor organisaties om een zelfevaluatie uit te voeren. Klanttevredenheid maakt hiervan deel uit.

In de dagelijkse contacten tussen de ouders en de directeur en/of het personeel van KCA bestaat altijd ruimte om de kwaliteit van de kinderopvang aan de orde te stellen. Wij stellen dat zeer op prijs omdat zelfreflectie leidt tot doelstellingen om het product (kinderopvang) te kunnen blijven doorontwikkelen.

Ook de oudercommissie heeft hierin een wezenlijke rol. Zij vertegenwoordigt de achterban en kan mij als directeur waardevolle adviezen verstrekken, zowel pedagogisch als bedrijfsmatig en mij daarop ook formeel aanspreken.

Hoewel het werken conform het INK-managementmodel een zekere kwalitatief goede opvang voor ogen heeft, kunnen er altijd verschillen in inzichten bestaan over de wijze waarop de kinderopvang wordt uitgevoerd. Behalve de gebruikelijke gesprekken kunnen ouders ook formeel een klacht indienen bij een onafhankelijke instantie. Daarom is KCA aangesloten bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De SKK is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Zij is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

Dit klachtenreglement beschrijft een aantal begrippen, de eisen van het indienen, de procedure van behandeling van een klacht

2. Reglement

Art. 1: Algemeen

KCA benadrukt dat een goede communicatie tussen ouders en medewerkers klachten kan voorkomen.

KinderCentrumAlmere B.V.

Klachtenreglement

Directie KCA B.V.

01 september 2017

Artikel 2: Begripsbepalingen

| Begrip | Omschrijving |
|---------------------------|---|
| KCA | KinderCentrumAlmere. Waaronder begrepen directeur en medewerkers |
| klacht | nadrukkelijk verzoek tot onderzoek naar een bepaalde gebeurtenis in en/of regeling van KCA |
| klager | ouder/verzorger wiens kind op KCA wordt opgevangen |
| directeur | directeur KCA |
| personeel | personeel KCA |
| interne klachtencommissie | commissie van KCA die onderzoek doet naar de beschreven gedraging waarover een klacht wordt ingediend |
| Geschillencommissie | De Geschillencommissie K |

Art. 3: Indienen van de klacht

Elke ouder/verzorger waarvan een kind gebruik maakt van kinderopvang via KinderCentrumAlmere, heeft het recht een klacht in te dienen bij KinderCentrumAlmere. Een klacht dient schriftelijk (bijv. middels mail) te worden ingediend bij de directeur van KCA.

De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- naam en adres van de klager en van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- dagtekening;
- ondertekening;
- een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging (of anderszins) waarover wordt geklaagd, en mededeling wie zich aldus heeft gedragen;
- de reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend.

Art. 4: Procedure indiening en behandeling klacht

1. De directeur is verantwoordelijk voor de behandeling en de afdoening van de klacht binnen 6 weken na moment van indiening.
2. Klager wordt binnen 14 dagen na indiening, schriftelijk in kennis gesteld omtrent het ontvangst en de procedure van behandeling.
3. De directeur geeft de klacht in onderzoek bij de interne klachtencommissie.

KinderCentrumAlmere B.V.

Klachtenreglement

Directie KCA B.V.

01 september 2017

4. De interne klachtencommissie bestaat uit minimaal 2 en maximaal 3 leden, waaronder twee leden van de oudercommissie en één door de oudercommissie te benoemde derde lid.
5. De leden van de klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
6. Nadat de klacht is ingediend worden eerst de betrokken partijen gehoord.
7. Mocht de klachtencommissie er niet uit komen of is de ouder/verzorger het niet eens met de beslissing dan kan de ouder/verzorger in beroep gaan bij onze externe klachtencommissie, Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).
8. Jaarlijks zal er een klachtenrapport worden opgesteld over de gemelde klachten van dat jaar. Dit rapport wordt ook naar de inspecteur kinderopvang van de GGD gestuurd.
9. Indien de interne of externe Klachtencommissie bedrijfsmatige of opvoedkundige adviezen uitbrengt aan de directeur ter verbetering van de kinderopvang, worden deze adviezen vertaald naar doelstellingen die zo snel mogelijk worden uitgewerkt en geïmplementeerd. Afhankelijk van de impact van de doelstelling is de implementatieperiode na uitbrengen van advies gesteld op maximaal 6 maanden. De evaluatie van de klanttevredenheid die daarna plaatsvindt geeft inzicht in de nieuw ontstane situatie en eventuele vervolgstappen.

Artikel 5: Geen onderzoek naar klacht

Directeur KCA is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien:

- de klacht kennelijk ongegrond is;
- het belang van de klager of het gewicht van de klacht onvoldoende is;
- de klacht een gedraging betreft, die meer dan twee maanden geleden heeft plaatsgevonden;
- de klager een andere is dan degene jegens wie de gedraging of anderszins) heeft plaatsgevonden;
- de klacht in strijd is met de missie, visie en het daaruit voortvloeiend geschreven beleid.

Indien directeur KCA van onderzoek afziet, wordt klager daarvan schriftelijk (met redenen omkleed) binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

N.b.: Klager kan zich altijd, zonder tussenkomst van KCA, wenden tot De Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen.

Artikel 6: Mogelijkheid tot beroep

Indien de klager of degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, bezwaar heeft tegen de wijze waarop de directeur het onderzoek naar de klacht heeft verricht en/of diens oordeel over de klacht, kan de klager een klacht indienen bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Hieraan zijn geen kosten verbonden.

KinderCentrumAlmere B.V.
Klachtenreglement

Directie KCA B.V.

01 september 2017

Geschillencommissie

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Bekijk de [procedure van De Geschillencommissie](#).

Leden Interne Klachtencommissie KCA

Directeur KCA,

R. van Westen