

Inleiding

Sam&ko kinderopvang 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 danwel oudercommissies. Bij voorkeur maken ouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de direct betrokken medewerker of de manager van de betreffende locatie. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag (www.klachtenloket-kinderopvang.nl), de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. In het reglement van de Geschillencommissie vindt u hierover informatie.

Contactadres: De Geschillencommissie, Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, 070 310 53 10

1. Definities

Organisatie:	Sam&ko Kinderopvang
Medewerker:	De medewerker, werkzaam Sam&ko
Manager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de houder.
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.

2. 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 clustermanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

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

Status:	Vastgesteld	Versiedatum:	April 2016
Proceseigenaar:	Divisiemanager KO	Evaluatiedatum:	April 2019
Inhoud.verantw:	Divisiemanager KO	Werkeenheid:	KO
Pagina:	Pagina 1 van 2		

4. Behandeling klacht

- De manager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De manager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
- De manager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De manager 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 manager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)), de Geschillencommissie.
- 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.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Sam&ko, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

6. Jaarlijks verslag

- Ieder jaar bundelt Sam&ko in een klachtenverslag waarin per locatie/afdeling het aantal en de aard van de klachten staat beschreven en het aantal en de aard van de klachten die zijn behandeld door de geschillencommissie.
- Ten behoeve van dit klachtenverslag levert iedere manager de divisie manager jaarlijks een overzicht van het aantal en de aard van de klachten van de locaties/afdelingen in haar cluster. De divisie manager levert het overzicht vanuit de geschillencommissie en neemt alle gegevens op in het klachtenverslag.
- Het klachtenverslag wordt toegestuurd naar de toezichthouder en moet voor ouders inzichtelijk zijn. Als er in een jaar geen klachten zijn geweest is het maken van een klachtenverslag niet nodig.
- Het klachtenverslag wordt onder de aandacht worden gebracht van ouders.
- De divisie manager analyseert het klachtenverslag. Naar aanleiding van deze analyse worden zo nodig algemeen geldende preventieve maatregelen getroffen.

Dit klachtreglement is gebaseerd op het Model intern Klachtreglement goedgekeurd door:



Status:	Vastgesteld	Versiedatum:	April 2016
Proceseigenaar:	Divisiemanager KO	Evaluatiedatum:	April 2019
Inhoud.verantw:	Divisiemanager KO	Werkeenheid:	KO
Pagina:	Pagina 2 van 2		