


KLACHTENREGLEMENT				
	Soort document	: beleid	Vastgesteld MT	: 18-02-16
	Proceseigenaar	: Jet Klomp	Evaluatie	: 2020
	Toepassingsgebied	: KMN Kind & Co		

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. KMN Kind & Co	Stichting Kindercentra Midden Nederland Kind & Co, waaronder begrepen alle medewerkers alsmede alle locaties.
2. Medewerker	Een persoon werkzaam bij KMN Kind & Co, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief stagiaires en vrijwilligers die onder verantwoordelijkheid van KMN Kind & Co diensten verlenen.
3. Klacht	Een formele schriftelijke uiting van onvrede van een klant bij de Klachtenbehandelaar over de wijze waarop hij/zij of zijn/haar kind(eren) is/zijn behandeld door KMN Kind & Co. De onvrede kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan inzake de opvang in een kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang of peuterspeelzaal/peutergroep, bij de gastouderopvang of op het centraal kantoor ten aanzien van de klant van KMN Kind & Co.
4. Signaal van ongenoegen	Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een klant bij over de wijze waarop hij/zij of zijn/haar kind(eren) is/zijn behandeld door KMN Kind & Co.
5. Klant	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van KMN Kind & Co.
6. Klant met klacht	Een klant die een klacht, als omschreven in artikel 1 lid 3, indient.
7. Clustermanager/hoofd GOB/hoofd afdeling	Door KMN Kind & Co aangewezen verantwoordelijk leidinggevende.
8. Regiomanager	Door KMN Kind & Co aangewezen eindverantwoordelijk leidinggevende voor een gedeelte van het werkgebied, waarin KMN Kind & Co werkzaam is.
9. Bureaumanager	Door KMN Kind & Co aangewezen eindverantwoordelijk leidinggevende voor de kantoormedewerkers van KMN Kind & Co.
10. Klachtenbehandelaar	De medewerker van KMN Kind & Co die verantwoordelijk is voor het proces rondom de behandeling van klachten als omschreven in artikel 1 lid 3.
11. Geschillencommissie Kinderopvang	De geschillencommissie, bedoeld in de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang van de MO-groep en de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang

Artikel 2 Doel

Dit reglement biedt het kader, waarbinnen KMN Kind & Co dient te handelen wanneer een klant onvrede kenbaar maakt en geeft weer welke mogelijkheden een klant op dat moment heeft.

Artikel 3 Het indienen

De klant heeft een aantal mogelijkheden om zijn haar onvrede kenbaar te maken.

1. Een klant kan zijn/haar onvrede kenbaar maken aan de betrokken medewerker; er is sprake van een signaal van ongenoegen.
2. Een klant kan zich wenden tot de verantwoordelijke clustermanager/hoofd van de afdeling; er is sprake van een signaal van ongenoegen.
3. Een klant kan zich wenden tot de klachtenbehandelaar; er is sprake van een klacht.
4. Een klant kan zijn klacht bij de externe klachtencommissie neerleggen (artikel 5) wanneer de onvrede niet wordt weggenomen gedurende de interne procedure.

Artikel 4A Behandeling van een signaal van ongenoegen

1. De klant uit mondeling zijn ongenoegen bij de (pedagogisch) medewerker. De medewerker gaat in gesprek met de klant en probeert de onvrede weg te nemen. Hij/zij rapporteert dit aan de leidinggevende.
2. Als de onvrede niet is weggenomen, gaat de clustermanager/hoofd afdeling binnen 10 werkdagen in gesprek met de klant en wordt geprobeerd het signaal naar tevredenheid te behandelen.
3. Als blijkt dat de klant niet tevreden is met de uitkomst, stelt de clustermanager/hoofd afdeling voor om het signaal verder formeel als klacht te behandelen. De procedure zoals beschreven bij artikel 4b treedt dan in werking.
4. De klant kan zijn ongenoegen tevens mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan de leidinggevende van de (pedagogisch) medewerker. De werkwijze zoals beschreven in dit artikel 4a bij lid 2 en 3 wordt dan gevolgd.
5. De clustermanager/hoofd afdeling rapporteert het signaal van ongenoegen aan de regiomanager tijdens het reguliere werkoverleg; dit geldt alleen in situaties waar de clustermanager een actieve rol heeft gespeeld bij de behandeling van het signaal (dus: zodra artikel 4a lid 2 van toepassing is).

Artikel 4B Behandeling van de formele klacht

1. De klant kan schriftelijk of mondeling zijn ongenoegen kenbaar maken bij de klachtenbehandelaar. In geval van een mondelinge klacht, vraagt de klachtenbehandelaar de klant om een schriftelijke bevestiging van de klacht. Desgewenst kan de klachtenbehandelaar binnen 3 werkdagen de klacht per email samenvatten aan de klant; zodra de klant de juistheid en volledigheid van de klacht schriftelijk heeft geaccordeerd, gaan de termijnen in zoals genoemd in lid 2 t/m 5.
2. De klachtenbehandelaar bevestigt binnen 3 werkdagen de ontvangst van de klacht per e-mail (als e-mailadres niet bekend is: schriftelijk per post) en wijst de behandeling van de klacht toe aan de verantwoordelijk leidinggevende. In geval van een formele klacht die voortvloeit uit een signaal dat niet naar tevredenheid is opgelost door de clustermanager/hoofd afdeling, is dit de regiomanager/bureaumanager.
3. De leidinggevende stelt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een nader inhoudelijk onderzoek in. Onderdeel van dit onderzoek is dat de direct betrokken medewerker(s) gehoord wordt/worden. Een uitnodiging aan klant met klacht voor een persoonlijk gesprek kan onderdeel van het inhoudelijk onderzoek zijn. De leidinggevende informeert de klachtenbehandelaar binnen de genoemde periode van 10 werkdagen over de voortgang en/of de bevindingen.
4. De klachtenbehandelaar deelt na 10 werkdagen de voortgang per e-mail (als e-mailadres niet bekend is schriftelijk per post) aan de klant met klacht mee, als de procedure op dat moment nog niet is afgerond.
5. Als de klacht telefonisch of in een persoonlijk gesprek inhoudelijk is opgelost, vat de klachtenbehandelaar de wijze waarop de klacht is behandeld inclusief eventuele afspraken en/of verbetermaatregelen, samen in een afrondende e-mail (dan wel schriftelijk per post). Hierbij worden tevens de termijnen aangegeven waarbinnen de verbetermaatregelen worden gerealiseerd.
6. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld en is uiterlijk binnen een termijn van 6 weken afgerond.
7. Als de klant niet tevreden is over de wijze waarop KMN Kind & Co de klacht heeft behandeld, kan hij deze voorleggen aan een externe klachtencommissie (zie artikel 5).
8. De clustermanager/hoofd afdeling bespreekt de klacht met de regiomanager/bureaumanager tijdens het reguliere werkoverleg. De regiomanager/bureaumanager rapporteert de klacht in de kwartaalrapportage.

Artikel 5 Externe commissie: de Geschillencommissie Kinderopvang

1. De houder is verplicht zich aan te sluiten bij een door de minister erkende Geschillencommissie.
2. De klant kan zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer KMN Kind & Co er niet in slaagt de onvrede bij de klant met klacht weg te nemen.
3. 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.
4. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
5. De regiomanager/bureaumanager behandelt de klacht in deze procedure. Hij/zij rapporteert hierover in de kwartaalrapportage.
6. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
7. De Geschillencommissie Kinderopvang kent een Loket dat aan ouders en houders informatie en toelichting kan geven. Vanuit het Loket wordt tevens mediation geregeld.
8. De Geschillencommissie Kinderopvang doet een bindende uitspraak.

9. Het reglement van de Geschillencommissie kan de klant met klacht bij de Geschillencommissie opvragen.
10. Het adres van de Geschillencommissie is:
Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 96802
2509 JE Den Haag
0900-1877
www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders

Artikel 7 Intrekking

Indien klant met klacht zijn klacht intrekt, blijft de klachtenbehandelaar bevoegd een onderzoek in te stellen en de visie van KMN Kind & Co op de klacht weer te geven.

Artikel 8 Geheimhouding

De klachtenbehandelaar en alle andere medewerkers van KMN Kind & Co zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie met betrekking tot de klacht.

Artikel 9 Kosten

KMN Kind & Co brengt de klant met klacht geen kosten in rekening voor haar afhandeling van de klacht.

Artikel 10 Klachtenregistratie

1. De klachtenbehandelaar registreert alle klachten en de wijze van afhandeling daarvan; hierbij wordt tevens de betreffende locatie/afdeling vermeld.
2. De klachtenbehandelaar stelt jaarlijks een schriftelijk en niet tot partijen te herleiden overzicht op van de ingediende klachten, hun inhoud, en de wijze van afhandeling in de zogenaamde Klachtenrapportage.
3. De klachtenbehandelaar biedt deze Klachtenrapportage aan het MT van KMN Kind & Co ter evaluatie aan.
4. De Directeur stelt de Klachtenrapportage jaarlijks vóór 1 juni beschikbaar aan de door de gemeenten aangewezen toezichthouders.
5. De Directeur stelt de Raad van Toezicht, Centrale OuderCommissie en de Ondernemingsraad in kennis van de Klachtenrapportage.
6. Het klachtenoverzicht wordt onder de aandacht gebracht van de ouders.