

Klachtenreglement Kids2Ellens

Inleiding

Organisatie Kids2Ellens 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/verzorgers. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers 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 aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de houder van de desbetreffende locatie. Deze is te bereiken per e-mail. Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders/verzorgers de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

1. Definities

Organisatie:	Kids2Ellens
Pedagogischmedewerker:	De medewerker werkzaam bij Kids2Ellens.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder/Verzorger:	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 kind(eren).
Klager:	De ouder/verzorger die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.

Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder/verzorger een klacht heeft gaat Kids2Ellens ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker bij de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kan een klacht ingediend worden.

Een klacht schriftelijk indienen per e-mail naar www.Kids2Ellens.nl Deze stuurt een bevestiging van de ontvangen klacht. De ouder/verzorger wordt per e-mail op de hoogte gehouden van de klacht die in behandeling is en tevens de afhandeling.

Bij het intake gesprek wordt er met de ouder/verzorger besproken dat er een interne- en externe klachtenregeling is. Deze klachtenregeling ligt ook ter inzage op de locaties.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk per e-mail te worden ingediend. Kids2Ellens stuurt een bevestigings e-mail van de ontvangen klacht van de ouder. De klacht dient in gebracht te worden binnen een redelijk termijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de pedagogisch medewerker op wie of waarover de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een pedagogisch medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een pedagogisch medewerker betreft wordt deze pedagogisch medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling- of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kids2Ellens, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie
Postadres: Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres:
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Telefoonnummer: 070 310 53 10



Kids2Ellens
voor- tussen- en naschoolse opvang