

Klachtenregeling voor ouders/verzorgers Quadrant Kindercentra

Als Quadrant Kindercentra doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben we een interne klachtenregeling opgesteld.

Als er iets gebeurd op de opvang waar u niet tevreden over bent, willen we u vragen om meteen het gesprek aan te gaan met de pedagogisch medewerker of de clustermanager. We willen zo graag in goed overleg met elkaar blijven en voorkomen dat 'kleine' zaken groter worden door ze direct met elkaar te bespreken.

In de klachtenregeling beschrijven wij onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet Kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Klachtenregeling Quadrant Kindercentra

- Definitie Organisatie: Quadrant Kindercentra
- 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 Quadrant Kindercentra 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.

Voordat u een klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden we het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken was of is. 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 Servicebureau, wanneer het over een overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit? Of is de oplossing niet naar tevredenheid? Dan is er de mogelijkheid om een interne klacht in te dienen.

Een klacht indienen, kan ook direct. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat de klacht zorgvuldig beoordeeld en/of geregistreerd wordt. U ontvangt bij een klacht ook een schriftelijke reactie van ons. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijks klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met de (centrale) 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 klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor een externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Quadrant Kindercentra 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 richting kind, 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 klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u daarna 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, Quadrant Kindercentra 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 deze klachtenprocedure van Quadrant Kindercentra te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken, waar mogelijk eerder) een beoordeling van uw klacht van Quadrant Kindercentra heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Quadrant Kindercentra 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 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.

Indienen van een interne klacht

Hoe kunt u bij ons een klacht indienen? Dat gaat 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).

Als ouder/verzorger kunt u uw klacht schriftelijk bij ons indienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Quadrant Kindercentra Klachtenfunctionaris via telefoonnummer 0182 689 896. Hij/zij kan 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.

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.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres 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

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Hij/zij is te bereiken per e-mail:

klachten@quadrantkindercentra.nl

Behandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Quadrant Kindercentra zorgt ervoor dat de klacht 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.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

De klachtenfunctionaris, 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 nadat deze schriftelijk is ontvangen, binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

De klager ontvangt van Quadrant Kindercentra 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 Quadrant Kindercentra tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Quadrant Kindercentra neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer u, als klager, 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.

Externe klachtafhandeling

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij het klachtenloket Kinderopvang en bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In de volgende twee situaties kunt u uw klacht direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Quadrant te hebben doorlopen:

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

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Quadrant Kindercentra heeft ingediend. De geschillencommissie hanteert een eigen regeling. Hiervoor verwijzen we naar hun website.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Quadrant zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert naleving hiervan.

5 Klachtenverslag

Quadrant Kindercentra 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.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar individuele personen zoals klagers, ouders, medewerkers of andere personen.

Quadrant Kindercentra stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD en de interne toezichthouder. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

Quadrant Kindercentra brengt het klachtenverslag via de oudercommissie onder de aandacht van de ouders. Het verslag wordt met de centrale oudercommissie geagendeerd en besproken.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, wordt dat in het verslag opgenomen.

Deze regeling wordt aangepast als de branchepartijen een geüpdatet versie vaststellen.



Hier de contactgegevens van:

- Klachtenfunctionaris
- Klachtenloket Kinderopvang
- Geschillencommissie

[Klachten van de oudercommissie \(boink.info\)](http://boink.info)