



Klachtenregeling voor ouders

Inleiding

Spring Kinderopvang doet er alles aan om het dagelijkse aanbod aan u en uw kind zo goed mogelijk te verzorgen. Ondanks dat kan er wel eens iets mis gaan of iets zijn waar u ontevreden over bent. Er zijn dan verschillende mogelijkheden om uw onvrede kenbaar te maken, van een mondelinge melding tot een formele schriftelijke klacht. Wij zien deze signalen als een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Als er sprake is van onvrede is het van belang hierover vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan en in goed onderling overleg tot een oplossing te komen. In deze regeling staat beschreven op welke manier u uw onvrede of klacht kenbaar kunt maken en hoe wij hiermee omgaan.¹

Procedure

Bij onvrede richt u zich in eerste instantie **mondeling** tot de betrokken **medewerker** wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om het gebeuren op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening. De betrokken medewerker probeert de situatie in overleg met u op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker neemt zo nodig maatregelen. De medewerker noteert ondernomen stappen en gemaakte afspraken op het daarvoor bestemde meldingsformulier en levert dit in bij de leidinggevende. De leidinggevende beoordeelt de melding, onderneemt indien nodig verdere actie en vult het meldingsformulier aan en stuurt het naar het directiesecretariaat.

Is de situatie niet naar uw tevredenheid opgelost dan kunt u **schriftelijk** een klacht indienen bij de **leidinggevende**. Dit kan via het klachtenformulier, via een brief of via de mail. U dient hierbij aan te geven waarover of over wie u een klacht heeft, wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht en wat al ondernomen is om tot een oplossing te komen. U ontvangt een bevestiging van ontvangst van de klacht. De leidinggevende pakt de klacht op en neemt binnen maximaal één week het initiatief voor een gesprek met u, waarin geprobeerd wordt de klacht naar ieders tevredenheid af te handelen. Vervolgens verstrekt de leidinggevende u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht, een schriftelijke met redenen omkleed oordeel over de klacht. Indien het oordeel eventuele maatregelen omvat worden concrete termijnen hiervoor aangegeven.

Is de klacht naar uw oordeel ook niet door de leidinggevende naar tevredenheid opgelost dan kunt u een **formele klacht** indienen bij de **directeur-bestuurder**. Dit moet altijd schriftelijk per brief, per e-mail of via het klachtenformulier op de website.

Een formele klacht kan toegestuurd worden aan:

Spring Kinderopvang

t.a.v. directeur-bestuurder

Antwoordnummer 19

5830 AC Boxmeer

E-mail: secretariaat@spring-kinderopvang.nl

Of via de website: <https://www.spring-kinderopvang.nl/contact/suggestie-of-klacht/>

¹ Ook als u tips of complimenten heeft vernemen wij dat graag. Dit kunt u doen via het formulier 'Tips en complimenten' op de website.

Indien blijkt dat een ingediende klacht nog niet is besproken met een manager of regiodirecteur verwijst de directeur-bestuurder de klager naar de manager of regiodirecteur om in goed onderling overleg te proberen de klacht op te lossen. De directeur-bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht in goed onderling overleg op te lossen. Als de directeur-bestuurder de klacht in behandeling heeft genomen beoordeelt deze de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken, en komt tot een schriftelijk oordeel.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl/), gevestigd in Den Haag. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan De Geschillencommissie Kinderopvang (www.degeschillencommissie.nl). Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden op de website van De Geschillencommissie.

De volledige werkwijze is vastgelegd in bijgevoegd regeling voor melding en behandeling van gevoelens van onvrede en klachten. Daarmee voldoet Spring Kinderopvang aan de Wet kinderopvang.

Regeling voor melding en behandeling van gevoelens van onvrede en klachten

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	Spring Kinderopvang.
Medewerker:	natuurlijke persoon werkzaam bij Spring Kinderopvang. Hieronder worden ook verstaan uitzendkrachten, stagiaires of vrijwilligers die een overeenkomst met Spring Kinderopvang hebben.
Directeur-bestuurder:	degene die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang binnen Spring Kinderopvang.
Manager Kindcentrum:	leidinggevende van een of meerdere kinderopvanglocaties.
Leidinggevende:	natuurlijk persoon die leiding geeft aan een groep medewerkers binnen de organisatie.
Ouder/verzorger/klant:	natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruikt wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Spring Kinderopvang, voor de opvang van zijn of haar kinderen.
Klager:	degene die de klacht indient. Naast een ouder kan de oudercommissie een klacht indienen over de toepassing van het adviesrecht.
Aangeklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
Melding:	mondelijke reactie over de dienstverlening van Spring Kinderopvang.
Klacht:	een schriftelijke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit door de organisatie of door een persoon die voor de organisatie werkzaam is, dat gevolgen heeft voor de klant.
Schriftelijk:	onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' (per e-mail of via de website van Spring Kinderopvang) verstaan.
Klachtenloket Kinderopvang:	instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
De Geschillencommissie:	De Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.

Hoofdstuk 2 Melding van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een ouder/verzorger terecht als hij ontevreden is?

Een ouder/verzorger kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. diens leidinggevende.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. Het gesprek is gericht op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en, indien aan de orde, op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de ouder/verzorger daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden ouder/verzorger zo nodig attent op de klachtenregeling.
3. Medewerkers bespreken onvrede van een ouder/verzorger in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een ouder/verzorger een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de ouder/verzorger in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de ouder/verzorger dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 4 Het indienen van een klacht bij de leidinggevende

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail of via het klachtenformulier op de website worden ingediend bij de leidinggevende.
2. Een klacht kan worden ingediend door de ouder of verzorger die gebruik maakt, gaat maken of heeft gemaakt van de diensten van Spring Kinderopvang.
3. Bij binnenkomst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd door degene die de klacht in ontvangst heeft genomen. Hierin wordt vermeld binnen welke termijn gereageerd wordt op de klacht.
4. De leidinggevende neemt binnen maximaal één week het initiatief voor een gesprek met de klager, gericht op het naar ieders tevredenheid afhandelen van de klacht.
5. De leidinggevende komt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken, tot een oordeel over de klacht en zendt dit schriftelijk aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 5 Het indienen van een formele klacht bij de directeur-bestuurder

1. Een formele klacht kan schriftelijk of per e-mail of via het klachtenformulier op de website worden ingediend bij de directeur-bestuurder.
2. Een klacht kan worden ingediend door de ouder of verzorger die gebruik maakt, gaat maken of heeft gemaakt van de diensten van Spring Kinderopvang.
3. Indien blijkt dat een ingediende klacht nog niet is besproken met een leidinggevende (manager of regiodirecteur) verwijst de directeur-bestuurder de klager naar de manager of regiodirecteur om in goed onderling overleg te proberen de klacht op te lossen. De directeur-bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht in goed onderling overleg op te lossen.

4. Bij binnenkomst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd door de directeur-bestuurder. Hierin wordt vermeld binnen welke termijn gereageerd wordt op de klacht.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directeur-bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directeur-bestuurder is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de directeur-bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 7 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De directeur-bestuurder neemt na ontvangst van de klacht de klacht in behandeling en bepaalt de te volgen procedure. De klacht wordt niet eerder beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft, gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren (wederhoor).

Artikel 8 Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directeur-bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
2. Mocht de melding of klacht een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld betreffen, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of ingeval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Artikel 9 Beoordeling klacht door de directeur-bestuurder

1. De directeur-bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken. Indien de directeur-bestuurder, om welke reden dan ook, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur-bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.
2. De directeur-bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht schriftelijk aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 10 Klachtenloket kinderopvang en De Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, dan staat de weg vrij om de klacht in te dienen bij het Klachtenloket Kinderopvang. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kan ervoor worden gekozen om de klacht of het geschil voor te leggen aan De Geschillencommissie Kinderopvang.

3. De directeur-bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan het Klachtenloket Kinderopvang en/of aan De Geschillencommissie Kinderopvang voor te leggen. De directeur-bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van respectievelijk het Klachtenloket Kinderopvang en De Geschillencommissie.

Artikel 11 Registratie, verslaglegging en archivering van meldingen en klachten

1. Een melding wordt door de medewerker geregistreerd op het daarvoor bestemde 'Meldingsformulier'. De medewerker levert het formulier in bij de leidinggevende, die de melding beoordeelt en zo nodig verdere actie onderneemt. De leidinggevende stuurt het (afgehandelde) meldingsformulier vervolgens naar het directiesecretariaat.
2. Een klacht die bij de leidinggevende wordt ingediend wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde 'klachtenformulier'. De leidinggevende stuurt het afgehandelde klachtenformulier naar het directiesecretariaat.
3. De directeur-bestuurder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directeur-bestuurder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier, als daar aanleiding toe is, te verlengen. Daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.
4. Van geregistreeerde klachten wordt geanonimiseerd verslag gedaan door de directeur-bestuurder in de managementrapportages van Spring Kinderopvang en in het algemeen jaarverslag Klachten van Spring Kinderopvang. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de Overkoepelende Oudercommissie (OOC), de Raad van Toezicht, MT en managers Kindcentra.

Artikel 12 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 13 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur-bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van ouder/verzorger door hen bij het aangaan van een overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Spring Kinderopvang te plaatsen.

Artikel 14 Evaluatie

1. De directeur-bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directeur-bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De directeur-bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de Overkoepelende Oudercommissie (OOC).

Artikel 15 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur-bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur-bestuurder ter advisering voor aan de Overkoepelende Oudercommissie (OOC).

Artikel 17 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01-03-2019.