

Interne klachtenregeling Kindkracht 0/12

Inleiding

Kindkracht 0/12 heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling (inclusief de klachtenprocedure) opgesteld gebaseerd op het '*model interne klachtenregeling kinderopvang*' opgesteld door BOINK, de Branchevereniging Kinderopvang, de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland (december 2021). Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Tevens bezit Kindkracht 0/12 een klachtenfunctionaris.

Voordat u een officiële interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, bijvoorbeeld van het centraal bureau, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een officiële interne klacht bij ons indienen bij de klachtenfunctionaris.

Wij nemen alle officiële klachten, die schriftelijk bij onze klachtenfunctionaris of de houder binnenkomen, anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

Wij nemen - naast de officiële klachten - alle opmerkingen of klachten die mondeling of schriftelijk bij ons binnenkomen serieus en wij gaan ervoor dat een opmerking of klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld. Wij houden hiervan een interne registratie bij.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Kindkracht 0/12 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).

Interne klachtenregeling Kindkracht 0/12		
		definitief
26 februari 2025	versie 3.0	Pagina 1 van 5

Klachtenregeling Kindkracht 0/12

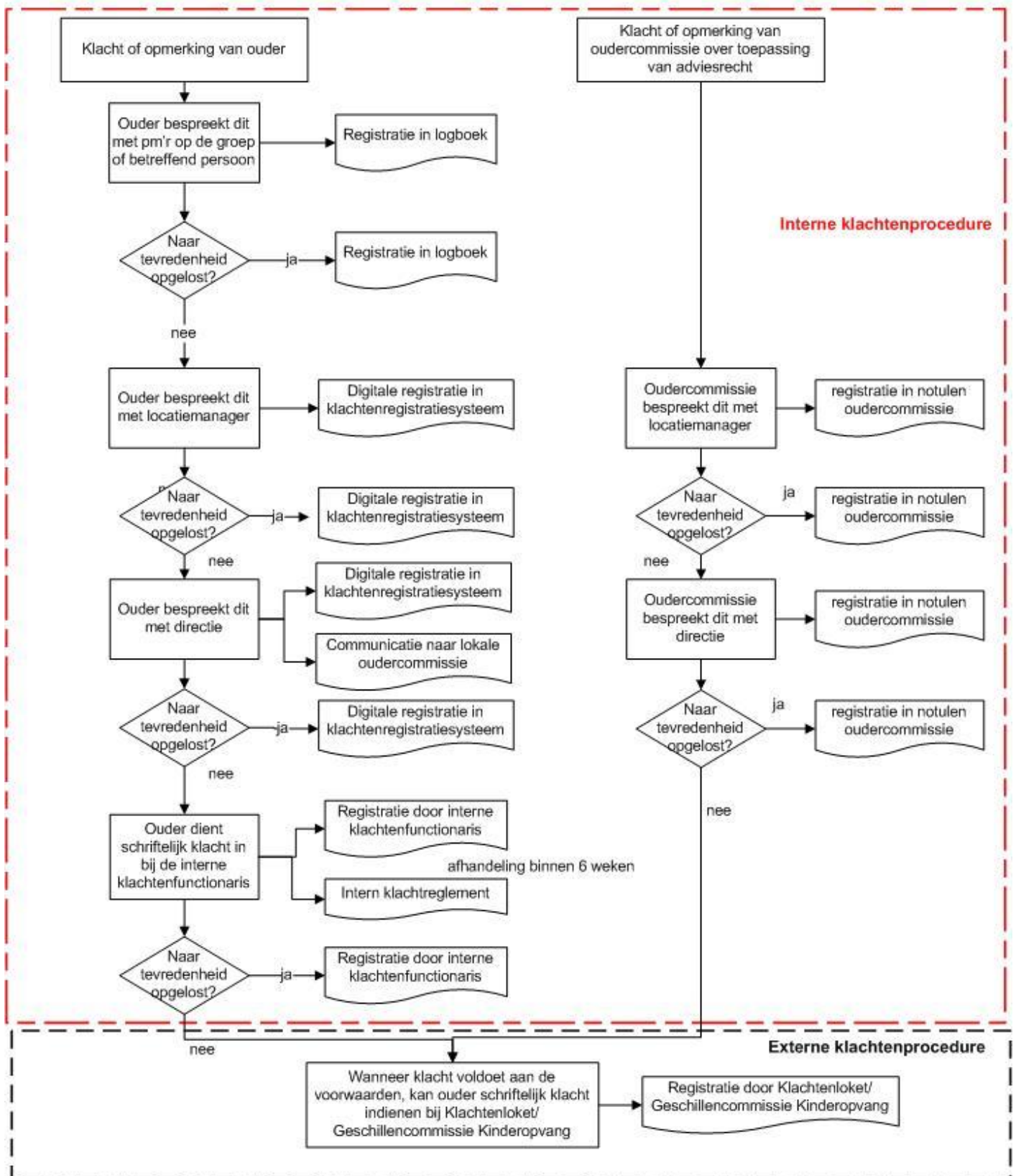
1. Definities

Organisatie:	Kindkracht 0/12
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 Kindkracht 0/12 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 per e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Klachtenprocedure

Als een ouder een klacht heeft gaat Kindkracht 0/12 er van uit, dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de direct betrokken medewerker. Zie de onderstaande klachtenprocedure van Kindkracht 0/12 voor het verdere traject van de klacht. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Interne klachtenregeling Kindkracht 0/12		
		definitief
26 februari 2025	versie 3.0	Pagina 2 van 5



3. Indienen officiële interne klacht bij klachtenfunctionaris

Wanneer in overleg met de betrokkenen (pedagogisch medewerker, locatiemanager en directie) de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan de klacht schriftelijk ingediend worden bij de interne klachtenfunctionaris. De klacht dient binnen een redelijk termijn na ontstaan van de klacht schriftelijk ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van datum, naam, adres en contactgegevens 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.

4. Behandeling van de schriftelijke 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 klager.
- 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 medewerker betreft, wordt deze 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 inclusief begeleiding door de interne klachtenfunctionaris niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 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.
- 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 Kindkracht 0/12 aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De klachtenfunctionaris is te bereiken per email: klachtenfunctionarisKO@kindpartners.nl. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij [Klachtenloket Kinderopvang](#) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [De Geschillencommissie Kinderopvang](#).

Interne klachtenregeling Kindkracht 0/12		
		definitief
26 februari 2025	versie 3.0	Pagina 4 van 5

6. Klachtenverslag

- 6.1 Kindkracht 0/12 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, het betreft hier de officiële schriftelijk binnengekomen klachten bij de klachtenfunctionaris of de houder;
 - 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.
- 6.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen,
- 6.3 Kindkracht 0/12 stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- 6.4 Kindkracht 012 brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Interne klachtenregeling Kindkracht 0/12		
		definitief
26 februari 2025	versie 3.0	Pagina 5 van 5