



Als u niet (helemaal) tevreden bent

Alle informatie over de
klachtenprocedure bij Kiddoozz



Kiddoozz
k i n d e r o p v a n g

Meer dan 20 locaties - www.kiddoozz.nl

Kiddoozz Kinderopvang en haar medewerkers stellen alles in het werk om onze dienstverlening aan zowel ouders/verzorgers als kinderen zo goed mogelijk aan te bieden. Gelukkig lukt dat bijna altijd.

Onze ouders/verzorgers zijn van harte uitgenodigd om op de eigen locatie de medewerkers en/of de desbetreffende leidinggevende hun complimenten te geven indien zij de dienstverlening optimaal vinden. Mocht u als ouder/verzorger een punt ter verbetering zien vragen wij u dit te bespreken. Met elkaar kunnen daardoor oplossingen worden gezocht en ingevoerd, met als doel de best mogelijke opvang voor de kinderen.

Elk compliment, elke kritiek en elke klacht ziet Kiddoozz als een signaal tot of behoefte aan een betere afstemming en een kans om structureel verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening.

Toch kan het voorkomen dat er ontevredenheid of ongenoegen ontstaat in de dienstverlening. Iedere ouder/verzorger van Kiddoozz Kinderopvang heeft het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. In dit reglement wordt duidelijk gemaakt op welke wijze een klacht ingediend en behandeld wordt.

De klachtenprocedure die Kiddoozz Kinderopvang hanteert is van toepassing op alle diensten van Kiddoozz, zowel kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang als het Centraal Bureau.

Onder een klacht verstaan we iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een ouder/verzorger over het (pedagogisch) handelen van of de dienstverlening door een medewerk(st)er van Kiddoozz Kinderopvang.

Om ouders/verzorgers zoveel mogelijk uit te nodigen om hun waardering of ongenoegen te uiten, is een aantal structurele instrumenten ingezet.



1. TIPS en TOPS brievenbus

Op elk kindercentrum staat een bus waarin ouders/verzorgers hun waardering of ongenoegen kunnen uiten. De TIPS en TOPS worden in elk teamoverleg besproken en er worden afspraken over gemaakt ter verbetering. In de nieuwsbrief aan de ouders/verzorgers worden de TIPS en TOPS en de afspraken vermeld. Indien een TIP eigenlijk bedoeld is als klacht, wordt deze conform de interne klachtenprocedure behandeld.



2. Tevredenheidsonderzoeken

Ouders/verzorgers die gebruik maken van de kinderopvang worden eenmaal per jaar gevraagd om hun mate van tevredenheid schriftelijk kenbaar te maken. De resultaten van de onderzoeken worden geanalyseerd om te komen tot structurele verbeteringen in de dienstverlening.



3. Contacten op de kinderopvang

In de kindercentra zijn periodiek diverse contactmomenten met ouders/verzorgers geregeld. Deze staan benoemd in het pedagogisch beleidsplan als ook in het ouderbeleid van Kiddoozz. Tijdens deze contactmomenten bestaat altijd de mogelijkheid dat ouders/verzorgers hun waardering of ongenoegen kenbaar kunnen maken.



4. Interne Klachtenprocedure

Ouders/verzorgers kunnen te allen tijde gebruik maken van de Interne Klachten procedure, die op diverse momenten en in verschillende uitingsvormen aan ouders/verzorgers bekend gemaakt en beschikbaar gesteld wordt. Op de website staat een verwijzing naar de Interne Klachtenprocedure. In de kindercentra zijn folders over de Interne Klachtenprocedure beschikbaar en alle nieuwe ouders/verzorgers ontvangen tijdens het plaatsingsgesprek informatie over de Interne Klachtenprocedure. Alle medewerk(st)ers van Kiddoozz zijn gehouden aan de regelgeving van de Interne Klachtenprocedure.



5. Externe Klachtenprocedure

Kiddoozz is aangesloten bij de onafhankelijke externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Voor geschillen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst staat voor ouders/verzorgers de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen ter beschikking. Alle ouders/verzorgers van Kiddoozz kunnen hun ongenoegen bij deze commissie kenbaar maken als de interne afhandeling van een klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid. De reglementen van deze externe commissie worden net als de Interne Klachtenprocedure op vergelijkbare plekken en momenten aan ouders/verzorgers bekend gemaakt en/of ter beschikking gesteld.



Interne Klachtenprocedure

Ouders/verzorger spreken een klacht eerst met de desbetreffende medewerker. Indien dit niet leidt tot een oplossing dan wordt de klacht besproken met de wijkmanager. Vaak biedt een open gesprek al een oplossing.

Bespreekbaar maken van en indienen van een klacht

Afhankelijk van de aard van het probleem en de plaats waar het probleem zich voordoet, kan een uiting van ongenoegen of ontevredenheid besproken worden met:

- de direct betrokken medewerker op het kindercentrum als het gaat over een situatie op het kindercentrum.
- de direct betrokken medewerker op het centraal bureau als de klacht gaat over bejegening, facturering, wachtlijstbeheer of plaatsingen.
- de eerstvolgende leidinggevende van de direct betrokken medewerker of leidinggevende op het kindercentrum of centraal bureau indien de afhandeling van de klacht door de betrokken medewerker niet tot een bevredigend antwoord of een passende oplossing heeft geleid.

Ouders/verzorger kunnen hun klacht ook direct volledig en schriftelijk kenbaar maken door middel van het klachtenformulier. Dit formulier kan gestuurd worden naar de wijkmanager van het kindercentrum of naar klachten@kiddoozz.nl. Het klachtenformulier is digitaal beschikbaar op de website van Kiddoozz.

Behandeling klacht

- a. Anoniem beklag doen is in principe niet mogelijk. Zijn er echter omstandigheden waardoor de ouder/verzorger niet met de klacht naar buiten durft te treden, kan de ouder/verzorger contact opnemen met de wijkmanager of indien nodig met de regiomanager. Hij/zij zal dit gesprek vertrouwelijk behandelen en archiveren in zijn/haar persoonlijk archief.
- b. De klachtbehandelaar (de medewerker waar de klacht geuit wordt of zijn direct leidinggevende) bevestigt schriftelijk en/of digitaal direct de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger.
- c. De klachtbehandelaar houdt de klager (ouder/verzorger) op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- d. De klachtbehandelaar bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de ouder/verzorger hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- e. De ouder/verzorger ontvangt een schriftelijk (en/of digitaal) en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.
- f. Als een ouder/verzorger niet tevreden is over de wijze waarop zijn/haar klacht door de klachtbehandelaar is behandeld, kan de ouder/verzorger zijn/haar klacht voorleggen aan de leidinggevende.

- g. Als een ouder/verzorger niet tevreden is over de wijze waarop zijn/haar klacht binnen de organisatie is behandeld, kan de klacht alsnog voorgelegd worden aan het de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Registratie en verslaglegging van klachten

Registratie van schriftelijke klachten en belangrijke mondelinge uitingen van ongenoegen is van belang om eventuele structurele problemen te onderkennen en op te lossen.

- a. Alle schriftelijke klachten en belangrijke mondelinge uitingen van ongenoegen worden geregistreerd op het klachtenformulier.
- b. Van de geregistreeerde klachten wordt geanonimiseerd verslag gedaan in de management-rapportages Kiddoozz. In het genoemde verslag wordt melding gemaakt van het aantal, de aard, de inhoud en de afhandeling van de ingediende klachten en wel op een zodanige wijze dat de verslaglegging niet herleidbaar is tot personen.
- c. Wanneer een klacht door de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt behandeld, vindt er dossiervorming plaats door de externe commissie. Geregistreeerde klachten en mondelinge uitingen van ongenoegen worden in het ouder/verzorgerdossier op het Centraal Bureau door de administratief medewerker gearchiveerd en beheerd. Het ouder/verzorgerdossier is het dossier waar alle van belang zijnde informatie, afspraken en genomen maatregelen voor een verantwoorde dienstverlening aan het desbetreffende kind/ouder/verzorger zijn verzameld. Het dossier is op verzoek van de ouder/verzorger altijd in te zien. De richtlijnen conform het reglement Wet Bescherming Persoonsgegevens van Kiddoozz in acht genomen.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat het ouders/verzorger vrij om de klacht bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen in te dienen.

Versnelde Interne Klachtenprocedure

Toepassing Versnelde Interne Klachtenprocedure

De Versnelde Klachtenprocedure is van toepassing voor klachten die betrekking hebben op zeer ernstige situaties binnen Kiddoozz en/of handelingen door medewerker die ingrijpende (psychische of fysieke) gevolgen hebben voor het kind en/of de ouder/verzorger. De volgende type klachten komen o.a. hiervoor in aanmerking:

- bedreiging van ouder/verzorger en/of kind door medewerker(s);
- lichamelijk letsel bij een kind opgelopen in een kindercentrum;
- kwijtraken van een kind.

Voor situaties als verdenking van seksueel misbruik van een kind of kindermishandeling door een medewerker(s), kent Kiddoozz de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Bespreikbaar maken en indienen van een klacht

- a. De ouder/verzorger neemt direct contact op met de wijkmanager en maakt de klacht kenbaar. Heeft de klacht betrekking op de wijkmanager in kwestie, dan neemt de ouder/verzorger contact op met de regiomanager.
- b. De klachtbehandelaar beoordeelt of er sprake is van een klacht die via de Versnelde Klachtenprocedure dient te worden afgehandeld. Indien dit inderdaad het geval is, informeert de wijkmanager/regiomanager de ouder/verzorger. Indien de klacht niet in aanmerking komt voor een versnelde procedure wordt de ouder/verzorger verwezen naar de Interne Klachtenprocedure.
- c. De klachtbehandelaar verzoekt de ouder/verzorger de klacht op schrift te stellen en bij haar/hem in te dienen. Hiervoor kan het klachten formulier worden gebruikt. De schriftelijke klacht dient door de ouder/verzorger zo volledig en gedetailleerd mogelijk te worden omschreven en te worden ondertekend /gedagtekend. Zo nodig helpt de klachtbehandelaar de ouder/verzorger bij het formuleren van de aard, ernst en de omvang van de klacht.

Behandeling klacht

- a. De ouder/verzorger ontvangt van de klachtbehandelaar per omgaande een ontvangstbevestiging van de klacht.
- b. De klachtbehandelaar verzamelt per omgaande alle benodigde informatie voor de beoordeling en mening over de verdere afdoening.
- c. De klachtbehandelaar houdt de klager (ouder/verzorger) op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- d. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaar aanleiding geeft tot nadere informatie, neemt deze contact op met de ouder/verzorger zodat er een (telefonisch) gesprek plaats kan vinden. De ouder/verzorger wordt hiertoe binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd. Zo nodig kan de klachtbehandelaar aanvullende informatie van derden betrekken. Deze brengt – indien de klacht zich tegen een persoon richt – dit ter kennis van de betrokken medewerker.
- e. Indien de klacht zich tegen een persoon richt, legt de klachtbehandelaar tijdens het gesprek met de ouder/verzorger de mogelijkheid voor tot een bemiddelend gesprek tussen de ouder/verzorger en betrokken medewerker, in aanwezigheid van de klachtbehandelaar. (Indien er sprake is van verdenking van seksueel misbruik, zal er geen bemiddelend gesprek plaatsvinden). Als de ouder/verzorger hiermee instemt, vindt – zo mogelijk – aansluitend of op een in overleg met betrokkenen binnen één week nader te bepalen dag en tijdstip een dergelijk gesprek plaats.
- f. Voor de aanvang van dit gesprek wordt de betreffende medewerker door de klachtbehandelaar mondeling geïnformeerd over de door de ouder/verzorger (mondeling) verstrekte informatie en andere relevante informatie.
- g. Verloopt het bemiddelend gesprek naar tevredenheid van alle betrokkenen en/of is – in onderling overleg – op andere wijze de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten. Zo nodig wordt aan de ouder/verzorger excuses voor de gang van zaken aangeboden. De klachtbehandelaar handelt in dit geval de klacht rechtstreeks af.

- h. De klachtbehandelaar bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de ouder/verzorger hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van twee weken afgehandeld.
- i. De ouder/verzorger ontvangt een schriftelijk (en/of digitaal) en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- j. Is de klacht alsnog niet naar tevredenheid opgelost, dan wordt de ouder/verzorger gewezen op de mogelijkheid om de klachtenprocedure verder te volgen.
- k. De regiomanager of directie ontvangt een afschrift van de klachtbrief ten behoeve van de klachtenregistratie.
- l. Registratie en verslaglegging van de Interne Klachtenprocedure is ook van toepassing op de Versnelde Interne Klachtenprocedure.

Vaststelling en wijziging van de Interne Klachtenprocedure

De onderhavige procedure treedt in werking op 1 januari 2016 en vervangt alle voorgaande regelingen.



Externe Klachtenprocedure

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan hebben ouders/verzorgers de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (www.degeschillencommissie.nl). De klacht dient binnen twaalf maanden, na het indienen van de klacht bij Kiddooz, aanhangig te zijn gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De ouder/verzorger kan zich alleen dan rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wenden indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient. Voor geschillen rondom adviesrecht bestaat er voor de Oudercommissie de mogelijkheid om geschillen voor te leggen bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De externe klachtenprocedure is op de website van Kiddooz beschikbaar voor ouders/verzorgers.

De Externe Klachtenprocedure is te vinden via www.degeschillencommissie.nl

Kiddoozz Centraal Bureau
Eckartstraat 42-52, 3077 XD Rotterdam
tel. 010 - 204 18 20
www.kiddoozz.nl



Meer dan 20 locaties - www.kiddoozz.nl