

# Reglement klachtenbehandeling

## Inleiding

Stichting Junis Kinderopvang en Stichting Alle Kinderen Samen, doen er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Daarom hebben wij deze klachtenregeling opgesteld voor onze klanten. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang (artikelen 1.57b en 1.57c).

In deze klachtenregeling leest u:

- wanneer een klacht kan worden ingediend;
- waarover een klacht kan worden ingediend;
- hoe een klacht kan worden ingediend;
- hoe de klacht geregistreerd en behandeld wordt; en
- wat de mogelijkheden zijn voor de externe behandeling van een klacht.

## Begripsomschrijvingen

In dit klachtenreglement worden de volgende begrippen gebruikt.

<u>Organisatie</u>	Stichting Junis Kinderopvang en Stichting Alle Kinderen Samen.
<u>Bestuurder</u>	De personen die eindverantwoordelijk zijn voor de organisatie.
<u>Leidinggevende</u>	De persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de bestuurder leidinggeeft aan delen van de organisatie.
<u>Pedagogisch professional</u>	De persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van (een groep) kinderen.
<u>Gastouder</u>	De persoon die via bemiddeling van een gastouderbureau opvang in gezinsverband biedt.
<u>Medewerker</u>	Iedere persoon die, door een dienstverband of op andere wijze, diensten verleent en onder de verantwoordelijkheid van de organisatie valt.
<u>Klachtenloket Kinderopvang</u>	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor gratis informatie, advies en bemiddeling.
<u>Geschillencommissie Kinderopvang</u>	Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid erkende commissie voor het behandelen van geschillen.
<u>Klant</u>	Ouders, verzorgers, kinderen vanaf 6 jaar en/of gemachtigden.

## Klacht

Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een klant (de klager). Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend op de hierna beschreven wijze.

## Klachtenprocedure

### 1. Voortraject klacht

- 1.1 Wanneer een klant ergens ontevreden over is, dan kan de klant dit allereerst (mondeling) met de persoon die erbij betrokken is of was, bespreken. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker van het Servicebureau, wanneer het over de overeenkomst gaat. Komen partijen er samen niet uit of is de klant niet tevreden over de oplossing? Dan kan de klacht worden besproken met de clustermanager of betreffende leidinggevende van het Servicebureau.
- 1.2 Leidt dit ook niet tot een bevredigende oplossing? Dan kan de klant een formele klacht bij ons indienen. De klant kan ook direct een formele klacht indienen, bijvoorbeeld omdat de klant het belangrijk vindt dat de klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt.

### 2. Indienen van een formele klacht

- 2.1 De klant kan een formele klacht indienen over:
  - a. een gedraging van de organisatie, een medewerker, een gastouder, een leidinggevende of bestuurder, richting een ouder, verzorger of kind;
  - b. een werkwijze of regel binnen de organisatie;
  - c. de overeenkomst tussen de organisatie en ouders of verzorgers.
- 2.2 Wanneer de klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan treedt de *Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling* in werking en zal de organisatie deze eerst moeten doorlopen. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en dat de klant nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kan de klant via deze klachtenregeling alsnog een formele klacht indienen.
- 2.3 Een formele klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend. Hiervoor dient de klant het webformulier in te vullen (en te verzenden) dat op de website staat: <https://junis.nl/klantenservice/verbeterpunt-klacht/>. Let wel op dat de klacht in ieder geval altijd de volgende gegevens moet bevatten:
  - Naam, e-mailadres en telefoonnummer;
  - De datum waarop de klacht wordt ingediend;
  - De naam van de betrokken persoon/personen;
  - De locatie en eventueel ook de groep waar de klacht betrekking op heeft;
  - Omschrijving van de klacht.

- 2.4 De klant dient de klacht binnen een redelijke termijn in te dienen. De organisatie acht een termijn van twee maanden in dit kader redelijk (tenzij de klant een goede reden heeft waarom hij/zij de klacht later indient). Hoe eerder de klacht wordt ingediend, hoe sneller en beter de organisatie deze kan onderzoeken en behandelen.
- 2.5 Vanaf het moment dat de klant de klacht heeft ingediend, wordt de klant (in dit klachtenreglement) gezien en benoemd als “de klager”. De klager kan de klacht desgewenst te allen tijde intrekken. In dat geval is de bestuurder evenwel bevoegd om onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

### **3. Behandeling van de klacht**

- 3.1 De klacht wordt doorgestuurd naar en behandeld door de betreffende (verantwoordelijke) leidinggevende. De leidinggevende stuurt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht, waarbij ook de te verwachten behandeltermijn van de klacht wordt genoemd. Afhankelijk van de aard van de klacht kan een onderzoek worden ingesteld door de organisatie. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.2 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld en in de regel binnen 3 weken afgehandeld. Als het onderzoek voor de afhandeling meer tijd vraagt, wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht. De maximale behandeltermijn is 6 weken (tenzij sprake is van overmacht of een uitzonderingssituatie).
- 3.3 Als de klacht over een medewerker gaat, dan wordt de beklagde medewerker door de leidinggevende in de gelegenheid gesteld om mondeling en/of schriftelijk op de klacht te reageren en zijn/haar standpunt toe te lichten.
- 3.4 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. In dit oordeel zijn in principe de volgende elementen beschreven:
- of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
  - de redenen waarom de leidinggevende tot dit oordeel is gekomen;
  - als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen de organisatie neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.5 Indien de klager zich niet kan vinden in het oordeel, dan kan de leidinggevende op verzoek van de klager de klacht doorsturen naar een hogere leidinggevende. Indien de klacht betrekking heeft op de eerste leidinggevende, dan wordt de klacht direct naar de hogere leidinggevende of de bestuurder gestuurd. Daarnaast kan de inhoud van de klacht ook maken dat deze direct wordt doorgestuurd naar een hogere leidinggevende of de bestuurder. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht.
- 3.6 Er wordt een schriftelijke rapportage van de klacht en de afhandeling opgesteld ten behoeve van de organisatie. Alle schriftelijke klachten worden daarnaast (geanonimiseerd) opgenomen in het jaarlijkse klachtenverslag, één en ander conform de Wet kinderopvang.

- 3.7 Indien de klacht over een medewerker gaat, en de klager kan zich niet vinden in het oordeel over de klacht, dan kan (op verzoek van klager) een gesprek plaatsvinden, met of zonder de medewerker, onder begeleiding van de leidinggevende (of hoger leidinggevende). Het doel van dit gesprek is om te onderzoeken of een bevredigende afhandeling van de klacht toch mogelijk is. De klager kan daarnaast (indien gewenst) zijn/haar klacht nogmaals toelichten.

#### **4. Externe klachtafhandeling**

- 4.1 Als de klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan heeft de klager de mogelijkheid om zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Ook heeft de klager de mogelijkheid om zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. De klager dient zijn/haar klacht binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig te hebben gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 4.2 De klager kan zijn/haar klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang (zonder de interne klachtenprocedure te hebben doorlopen), indien: (1) in redelijkheid niet van klager kan worden verlangd een klacht bij de organisatie in te dienen (bijvoorbeeld indien de onafhankelijkheid in het geding is) of (2) de klacht niet binnen 6 weken beoordeeld is.
- 4.3 De Geschillencommissie Kinderopvang doet een bindende uitspraak waar de klager en de organisatie zich aan moeten houden.
- 4.4 Indien de klager minderjarig is, dient zijn/haar ouders of verzorgers bij de Geschillencommissie Kinderopvang als vertegenwoordiger op te treden.

#### **5. Inwinnen van inlichtingen**

- 5.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij derden. Hiervan moeten betrokkenen altijd schriftelijk op de hoogte worden gesteld, en om toestemming worden gevraagd als bij het inwinnen van informatie hun privacy in het geding komt.
- 5.2 Het inwinnen van informatie wordt schriftelijk vastgelegd door de organisatie. De registratie bestaat in de regel uit de datum, de inhoud, en eventueel de plaats of bron van de verkregen informatie.

#### **6. Inzagerecht**

- 6.1 De klager en de eventuele beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de voorwaarde dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

#### **7. Geheimhouding**

- 7.1 Alle bij de klachtenprocedure betrokken personen zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die met hem of haar zijn gedeeld en waarvan men het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

## Slotopmerkingen

Dit klachtenreglement wordt vastgesteld door het bestuur van de organisatie. Het bestuur heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige oudervertegenwoordiging. Eventuele wijzigingen zullen plaatsvinden na overleg met de oudervertegenwoordiging.

De organisatie brengt dit klachtenreglement (en eventuele toekomstige wijzigingen) op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Dit klachtenreglement treedt in werking per 1 januari 2022.

Met ingang van 1 juni 2026 wijzigden we de functienamen van directeur-bestuurder in bestuurder en pedagogisch medewerker in pedagogisch professional.