



## **Procedure Klachtenbehandeling**

### **Doel**

Het oplossen van problemen die zijn ontstaan tussen individuele cliënten en/of tussen individuele medewerkers. Daarnaast draagt de klachtenprocedure bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **Toepassingsgebied**

De gehele opvang en dienstverlening van Kids2b.

### **Werkwijze**

#### Definitie van klachten

Een klacht is iedere onvrede over de behandeling of bejegening van een individu of aantal individuen door Kids2b en/of medewerkers van Kids2b.

Voor de interne procedure gelden ook klachten over behandeling en bejegening door de bij Kids2b betrokken ouders. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over ondeskundige behandeling, onzorgvuldige bejegening, onveilige en onhygiënische situaties, onzorgvuldige zakelijke dienstverlening, schade aan bezittingen. Bij klachten over discriminatie en seksuele intimidatie gelden afwijkende procedures.

#### Kritiek op beleid

Kritische opmerkingen over het beleid van Kids2b gelden in principe *niet* als klacht: ouders worden uitgenodigd deze kritiek op beleid en structurele zaken kenbaar te maken aan de ouderraden. Ook kan dit via het contactformulier op de [website van Kids2b](#) kenbaar worden gemaakt.

Personeelsleden kunnen opmerkingen op het personeelsbeleid (arbeidsvoorwaarden en arbeidomstandigheden) kenbaar maken aan de leidinggevende of de ondernemingsraad of via het formulier [\\_Klachtenformulier medewerkers.doc](#) voor klachten/opmerkingen.

### **Uitgangspunten voor klachtenbehandeling**

- Er is aandacht voor de klachten die alle betrokkenen bij en binnen Kids2b kunnen hebben over de handelwijze en besluiten van andere betrokkenen.
- Kids2b adviseert betrokkenen om eerst de interne procedure te volgen -zoals hieronder staat beschreven- om een oplossing te bereiken. Lukt dit niet, kan de klacht worden ingediend bij het Klachtenloket Kinderopvang wat fungeert als voorportaal van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
- Betrokkenen kunnen rechtstreeks een beroep te doen op De Geschillencommissie, zonder dat zij hun klacht ter sprake hebben gebracht bij Kids2b.
- Bij de afhandeling van klachten geldt altijd het principe van hoor- en wederhoor.
- Het aantal klachten en de inhoud ervan worden geëvalueerd en gebruikt om de kwaliteit van de opvang, de dienstverlening en andere werkzaamheden te verbeteren.
- De privacy van betrokkenen wordt gerespecteerd.

### **I. INTERNE PROCEDURE**

Deze interne procedure is er:

- Om mensen met klachten over groepsleiding, directie en ouders te kunnen verwijzen naar een daarvoor bestaande regeling.
- Als mogelijkheid voor het oplossen van individuele klachten betreffende niet structurele problemen.
- Om zo snel en doeltreffend mogelijk gerezen geschillen en individuele ongenoegens op te lossen.

### **Entree**

Een mondelinge of schriftelijke klacht is mogelijk. Het moet echter duidelijk zijn waarover de klacht gaat. Klagers dienen zich eerst te richten tot de persoon over wie de klacht gaat of met wie de klacht het meest te maken heeft. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

### **Termijnen**

Wanneer iemand zich over iets of iemand klaagt, zal er zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 week een gesprek tussen betrokkenen moeten plaatsvinden.

In principe geldt dat er tussen eventuele opeenvolgende klachtengesprekken eveneens maximaal 1 week mag verlopen.

Het moment van indienen van de klacht en de uiteindelijke afsluiting van de interne procedure is 4 weken.

#### Vastlegging en vertrouwelijke behandeling van klachten

- Na afhandeling van de klacht zullen de betrokkenen de klacht en de oplossing - zo mogelijk en gewenst in anonieme vorm - op schrift verklaren en om het probleem in de toekomst te voorkomen. Er zal een concrete termijn worden gesteld waarbinnen eventuele maatregelen worden geformuleerd en opgelost, om te voorkomen dat soortgelijke gebeurtenissen zich opnieuw kunnen voordoen.
- Op het centraal kantoor wordt het aantal en de inhoud van de klachten administratief bijgehouden.
- Alle informatie die betrekking heeft op de klacht, wordt vertrouwelijk behandeld.
- Degene die de klacht indient wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.

#### Verschillende soorten klachten

Bij verschillende soorten klachten zijn de volgende handelingen aan te bevelen:

##### ***Klachten betreffende pedagogisch medewerkers***

1. Er wordt zo snel mogelijk contact opgenomen door de betrokkene(n) om het probleem door middel van een persoonlijk gesprek op te lossen.
2. Als dit gesprek niet tot een oplossing leidt, kunnen de partijen zich richten tot de leidinggevende opvanglocatie die zal trachten het probleem in samenspraak op te lossen.
3. Indien dit niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunnen partijen zich richten tot de directeur die zal trachten het probleem in samenspraak op te lossen.

##### ***Klachten over het management, ofwel leidinggevende opvanglocaties, stafmedewerker(s), GOB- functionarissen, en de administratie***

1. Er wordt zo snel mogelijk contact gezocht (door de klager en betreffende functionaris) om het probleem door middel van een gesprek op te lossen.
2. Indien dit gesprek niet leidt tot een oplossing, kunnen partijen zich richten tot de directeur die het probleem in samenspraak tracht op te lossen.

##### ***Klachten over de directie***

1. Er wordt zo snel mogelijk contact opgenomen (door klager en directeur) om de problematiek in een gesprek op te lossen.
2. Levert dit gesprek geen oplossing op, dan kunnen betrokkenen contact opnemen met de Raad van Toezicht die, na beide partijen gehoord te hebben, zal proberen het probleem in samenspraak op te lossen. De Raad van Toezicht kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen.

##### ***Klachten over ouders***

1. Ouders of Kids2b-medewerkers melden de klacht bij de leidinggevende
2. De betrokken leidinggevende zoekt contact met de betrokken ouders om het probleem in een gesprek op te lossen.
3. Blijkt dit niet mogelijk, dan kan er een beroep gedaan op de directeur, die in samenspraak met beide partijen het probleem tracht op te lossen

##### ***Klachten over de Raad van Toezicht en ouderraden***

1. De klager richt zich tot de vertegenwoordiger van het de Raad van Toezicht of de betreffende ouderraad. Binnen twee weken vindt een gesprek plaats.
2. Als dit gesprek niet succesvol is, kan de voltallige Raad van Toezicht of de voltallige ouderraad worden ingeschakeld.
3. Blijkt ook dit niet tot een oplossing van de klacht leiden, dan kan in geval van ouderraden in hoogste instantie een beroep worden gedaan op de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen. In geval van een klacht over de Raad van Toezicht is de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen dan de aangewezen weg.

##### ***Klachtencommissie Ouderraden***

###### ***Doel***

Het garanderen van een onafhankelijke bemiddelings- en toetsingscommissie, die bij klachten en beleidsgeschillen tussen Kids2b en ouderraden en/of centrale ouderraad kan bemiddelen en zo tot een

oplossing kan komen. Dit op grond van de medezeggenschap zoals deze in de Wet Kinderopvang is geregeld en de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.  
Zie hiervoor handboekstuk 3.1.9 klachtencommissie voor de ouderraden.

## II. EXTERNE PROCEDURE VOOR KLACHTEN

### **Klachtenloket Kinderopvang**

Klagers die klachten hebben over de behandeling door Kids2b of een medewerker van Kids2b, kunnen ook rechtstreeks een beroep doen op het klachtenloket Kinderopvang dat dient als voorportaal van de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. [Het klachtenloket Kinderopvang](#) is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op [0900-1877](#)

### **De geschillencommissie Kinderopvang**

Kiest men niet voor bemiddeling of mediation via het klachtenloket kan men contact opnemen met de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). Er is dan sprake van een geschil.

De Geschillencommissie is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 070-3105310

Het postadres is: Posbus 90600, 2509 LP Den Haag

Alle bescheiden en/of informatie die betrekking heeft op de klacht, wordt vertrouwelijk behandeld. De geschillencommissie verzekert de geheimhouding ten opzichte van de bij de klachtbehandeling betrokken personen, als dit gevraagd wordt door degene van wie deze informatie afkomstig is.

Meer informatie is te vinden in de [procedure](#) van de Geschillencommissie.

en het [Reglement Geschillencommissie](#).

### Externe procedure voor klachten en geschillen van personeel over Kids2b

Wanneer een werknemer het samen met Kids2b niet eens wordt over het toepassen van de CAO of de eigen arbeidsovereenkomst, kan deze een beroep doen op de mogelijkheden die de CAO geeft. Daarnaast kan de werknemer naar de rechter gaan.

In de CAO is geregeld dat de werknemer zich kan wenden tot de Commissie van Geschillen. Deze Commissie is onafhankelijk. Het secretariaat van de Commissie wordt verzorgd door [FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvraagstukken](#), Koningin Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht.

De procedure is beschreven in een bijlage bij de CAO. Belangrijke punten zijn:

- Degene die een geschillenprocedure wil starten, moet dit schriftelijk doen.
- De werkgever moet ook op de hoogte worden gesteld en krijgt de mogelijkheid tot verweer binnen 3 weken.
- De behandeling door de Commissie gebeurt schriftelijk of mondeling
- De procedure kost geld. Degene die de procedure start, kan dit bedrag grotendeels terugkrijgen als deze wint.

Wanneer een personeelslid in vertrouwen met een onafhankelijke derde wil praten over een klacht kan zij een beroep doen op de vertrouwenspersoon van het personeel, de Arbeidsinspecteur of (leden van) de Ondernemingsraad. Deze gelden echter *niet* als klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

### **Verantwoordelijkheden**

- *Medewerkers* voeren gesprekken over klachten.
- *Leidinggevend opvanglocaties* bemiddelen, lossen klachten op en evalueren klachten.
- *De directie* bemiddelt, lost klachten op, evalueert klachten, en neemt besluiten over klachten in de interne procedure.
- *Het klachtenloket Kinderopvang* behandelt formele klachten en bemiddelt.
- *De Commissie van Geschillen* behandelt geschillen tussen een werknemer en Kids2b aangaande interpretatie van de CAO of de arbeidsovereenkomst