



Kappio		Datum	13 oktober 2022
Onderwerp	Klachtenreglement Kappio	Versie	1
Nr. inhouds-opgave	3.08	Verantwoordelijke	Manager Opvang (klachtenfunctionaris)
Status	Definitief	Evaluatiedatum	Oktober 2023

Klachtenregeling Kappio

Inleiding

Kappio doet er alles aan om de opvang van uw kind zo goed mogelijk te regelen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening en dat kenbaar wilt maken. Als klant van Kappio heeft u het recht om een uiting van ongenoegen of een klacht in te dienen. Maar liever gaan we met u in gesprek om samen tot een oplossing te komen. Dat geeft ons ook de kans om onze werkwijze te verbeteren.

Kappio heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van uitingen van ongenoegen en klachten van ouders/verzorgers.

Wij vragen u, wanneer u over een onderwerp uw ongenoegen wilt uiten, de volgende stappen te ondernemen:

- Bespreek uw ongenoegen eerst met de directbetrokkene. Deze kan dan samen met u proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.
- Komt u er samen niet uit, dan zal de directbetrokkene u in contact brengen met zijn of haar leidinggevende, om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Veelal is dit de clustermanager, de manager van een afdeling, een manager opvang of de bestuurder.
- De uitingen van ongenoegen worden opgenomen (anoniem) in het jaarlijkse klachtenoverzicht. Kappio gebruikt dit overzicht om een analyse te kunnen maken en overzicht te kunnen houden welke onderwerpen vaker voorkomen
- Mocht ook dit gesprek niet leiden tot een voor u bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht indienen via het klachtenformulier op de website.
- Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u als ouder/ verzorger voor informatie, advies, bemiddeling en mediation terecht bij het [Klachtenloket](#) Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of uw geschil aanmelden bij de Geschillencommissie.
- Als we van u als ouder niet redelijkerwijs kunnen verlangen dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Kappio, kunt u uw klacht ook rechtstreeks indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).
- Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).



1. Definities

Organisatie:	Kappio kinderopvang (Kappio)
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kappio
Klachtencoördinator:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en de afhandeling van klachten monitort in opdracht van de Bestuurder
Klachtbehandelaar:	De manager opvang of directeur die de klacht in behandeling heeft
Clustermanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren)
Klager:	De ouder/verzorger die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet

2. Voortraject klacht

Als een ouder/verzorger ongenoegen heeft, gaat Kappio ervan uit dat de ouder het ongenoegen zo spoedig mogelijk met de betrokkene bespreekt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep of van het centraal bureau. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de ouder zich wenden tot de clustermanager of de leidinggevende op het hoofdkantoor. Leidt ook dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder een klacht indienen.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient via het online [Klachtenformulier](#) op www.kappio.nl, of via de link naar het klachtenformulier binnen Konnect te worden ingediend.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij maximaal 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam van de klager, debiteuren nummer, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.



3.2 Een klacht heeft betrekking op een gedraging jegens een ouder/verzorger of een kind van Kappio of een medewerker van Kappio, of op de overeenkomst tussen Kappio en de ouder/verzorger.

3.3 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of, in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft, de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De klachtbehandelaar 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 klachtencoördinator 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 klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes 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 de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kappio indient.

5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de ouder de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij Kappio, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.