



Kappio		Datum	25-09-2019
Onderwerp	Klachtenreglement Kappio	Versie	1
Nr. inhouds-opgave	3.11.01	Verantwoordelijke	Directeur
Status	Definitief	Evaluatiedatum	25-09-2020

Klachtenreglement Kappio

Kappio heeft een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouder(s)/ verzorger(s) en oudercommissie.

Als u een klacht of verbeterpunt heeft dan kunt u dit het beste, bij voorkeur, eerst bespreken met direct betrokkene en / of de leidinggevende van direct betrokkene.

Als u echter het gevoel heeft dat er met uw klacht/verbeterpunt niet goed wordt omgegaan dan kunt u de klacht bespreken met de manager kinderopvang en/ of directeur.

Mocht dit niet tot een gewenste uitkomst komen dan kunt u een formele klacht indienen.

Indien u vermoedens heeft van kindermishandeling, 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.

In dit reglement is de interne en externe klachten procedure van Kappio beschreven. Binnen de interne klachten procedure is een onderscheid gemaakt tussen verschillende afdelingen die Kappio heeft. Binnen de externe procedure wordt uitleg gegeven hoe de geschillencommissie kan worden benaderd.

Interne klachten procedure:

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij vier weken als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker of gastouder op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

Het recht tot indienen van een klacht/verbeterpunt komt toe aan:

- Ouders / verzorgers van kinderen die gebruik maken van het kinderdagverblijf, de peuterschool, gastouderbureau, buitenschoolse opvang en/of tussen schoolse opvang van Kappio.
- Ouders/ verzorgers die een lopend contract hebben bij Kappio.
- Medewerkers van Kappio
- Gastouders van Kappio
- Oudercommissie van Kappio

Een schriftelijke klacht kan bij Kappio worden ingediend bij een van de 3 afdelingen. Hieronder volgt een opsomming van de afdelingen en een richtlijn waar u met welke klacht/verbeterpunt terecht

kunt. Natuurlijk kunt u ook direct uw schriftelijke klacht indienen bij Kappio. U kunt een klacht sturen naar: Kappio de verwachting 3, 1761VM Anna Paulowna.

U bent ten alle tijden gerechtigd de klacht weer in te trekken.

Afdeling 1 KDV, BSO, TSO uitvoer kinderopvang.

Formele klacht kan ingediend worden ter attentie van de clustermanager naar info@kappio.nl.

U kunt hierbij terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- het functioneren van de pedagogisch medewerker en / of kinderen
- het pedagogisch beleid, pedagogisch werkplan en huisregels
- accommodatie en spelmateriaal
- hygiëne en voeding

Afdeling 2 Het gastouderbureau, uitvoer van opvang gastouder en gastouderbureau.

Een formele klacht kan ingediend worden bij het gastouderbureau:

gob@kappio.nl, de bemiddelingsmedewerker neemt in eerste instantie contact met u op. Mocht dat niet tot gewenste afhandeling van uw klacht leiden dan neemt het hoofd gastouderbureau en /of directie contact met u op.

Bij de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau kunt u terecht met klachten over het gastouderbureau op het gebied van:

- Procedures binnen Kappio gastouderbureau
- Financiële zaken
- Het functioneren van gastouders
- Algemeen beleid

Heeft u een klacht over een gastouder? Dan kunt u de volgende stappen doorlopen:

- 1 Indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en / of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.
- 2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen. Mocht dat niet tot gewenste afhandeling van uw klacht leiden dan neemt het hoofd gastouderbureau en/of directie contact met u op.
- 3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het [klachtenloket Kinderopvang](#) over de rol van het gastouderbureau.

Afdeling 3 Administratie aangaande KDV, BSO, TSO en PS opvang en/of directie

Een formele klacht kan ingediend worden bij de administratie en directie via info@kappio.nl, u kunt terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- procedures binnen Kappio
- financiële zaken
- het functioneren van de medewerkers
- aanname en plaatsingsbeleid
- algemeen beleid

Klachten afhandeling

De clustermanager, bemiddelingsmedewerker, administratie of directie die de klacht in ontvangst neemt, geeft u binnen twee weken een mondelinge en schriftelijke reactie. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, intern schriftelijk bij de directie indienen (indien deze niet al heeft gereageerd op de klacht).

De interne procedure zal maximaal 4 weken in beslag nemen.

De afdeling die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie, dit gaat geanonimiseerd. In het jaarverslag van Kappio wordt een rapportage opgenomen van de hoeveelheid klachten op jaarbasis en eventueel inhoudelijke (geanonimiseerde) toelichting gegeven.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij de directie is ingediend: Zal de medewerker waarover een klacht gekomen is (de beklagde) door de directie in de gelegenheid gesteld worden mondeling en/of schriftelijk zijn of haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één der partijen hierom verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren. Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen?

Dan kunt u zich wenden tot de externe klachtafhandeling:

Externe klachten afhandeling

Als de klacht volgens u niet voldoende behandeld is kunt u naar de externe geschillencommissie kinderopvang, gastouderopvang en peuteropvang.

Kappio is hierbij aangesloten. Als u uw klacht hier aanhangig maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld. Een klachtenformulier voor het indienen van een klacht is te downloaden via de site van de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen.

www.degeschillencommissie.nl

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Postadres

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

- De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Dit is mogelijk indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht indient zoals beschreven staat onder de interne klachten procedure.
- Ook als de klacht niet binnen vier weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Kappio aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Inzagerecht

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Beslissing Kappio

Kappio stelt klager binnen twee weken na indiening van de klacht maar maximaal vier weken* in geval van achtereenvolgens indienen van de klacht bij een van de drie afdelingen en directie, mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de

gegrondheid van de klacht.

Kappio deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

* Deze vier weken is exclusief de tijd die klager erover doet de klacht bij de directie in te dienen.

Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld.

Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Definities

Organisatie:	Kappio Kinderopvang, Peuterschool, Gastouderbureau, buitenschoolse opvang en tussen schoolse opvang.
Gastouder:	Degeene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kappio Gastouderbureau
Clustermanager:	Diegene die leiding geeft aan de medewerker(s) die begeleiding biedt aan de voorziening kinderopvang, peuterschool, gastouderopvang, buitenschoolse opvang en tussen schoolse opvang waar het kind is geplaatst
Ouder of verzorger:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie Kappio.
Oudercommissie?	
Klager:	De ouder / verzorger/ oudercommissie die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan.
Geheimhouding	Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het management van de organisatie.

Het management heeft hiervoor instemming verkregen van de oudercommissie

Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie