

Klachtenregeling

Peuteropvang PLUK
onderdeel van CMWW Brunssum-Beekdaelen en
Welzijnsgroep Parkstad Limburg



Inhoud

Algemeen.....	3
Voordat u een interne klacht indient.....	3
Waarvoor kunt u een interne klacht indienen?.....	3
Waar en wanneer kunt u een externe klacht indienen?.....	3
Klachtenregeling PLUK.....	4
Bijlage 1 Format klachtenformulier.....	8
Bijlage 2 Format klachtenoordeel.....	9
Bijlage 3 Format klachtenverslag.....	10

Algemeen

Als PLUK doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit peuteropvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de *Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c*.

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ten alle tijden contact opnemen met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, Jos van Lier, bereikbaar via tel 06- 51327362 of e-mail: klachten@welzijnsgroep.nl.

U kunt ook een interne klacht indienen. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders, onder anderen door het op ons ouderportaal Konnect te plaatsen, en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij PLUK een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de peuteropvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de *Meldcode* kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor

contact op met het *Klachtenloket Kinderopvang*. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de *Geschillencommissie Kinderopvang* stappen. Alle peuteropvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, PLUK dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van PLUK te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van PLUK heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij PLUK indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling PLUK

1. Definities

Organisatie: PLUK, peuteropvang CMWW Brunssum-Beekdaelen.

Klacht: formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.

Ouder: de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van peuteropvang bij PLUK gebruik maakt of heeft gemaakt.

Oudercommissie: de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.

Houder: degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.

Klager: de ouder of oudercommissie die een klacht indient.

Medewerker: de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).

Klachtenfunctionaris: de medewerker bij wie de interne klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder. Informele klachten die bij de medewerker binnen komen worden niet gedocumenteerd. Deze komen anoniem in het jaarverslag terug.

Assistent leidinggevende: Fungeert als aanspreekpunt binnen de organisatorische eenheid, maar ook voor ouders/ verzorgers. Behandelt klachten van ouders/ verzorgers volgens de binnen de organisatie afgesproken richtlijnen en procedures.

Leidinggevende: diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

Klachtenloket Kinderopvang: onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.

Geschillencommissie: een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.

Schriftelijk: een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.

Overeenkomst: Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de peuteropvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met klachtenfunctionaris Jos van Lier, tel 06-51327362. Hij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De peuteropvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris Jos van Lier. Hij is te bereiken per e-mail: klachten@welzijnsgroep.nl of tel 06- 51327362.

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris, Jos van Lier, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 De assistent leidinggevende van PLUK, Wendy Dimmers, zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 De assistent leidinggevende van PLUK, Wendy Dimmers, houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht doormiddel van brief of mail.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris, Jos van Lier, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van de assistent leidinggevende van PLUK, Wendy Dimmers, een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom PLUK tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen PLUK neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de *Geschillencommissie Kinderopvang*.

In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van PLUK te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van PLUK heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij PLUK indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden. Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij PLUK heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en PLUK zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1. PLUK maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 PLUK stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 PLUK brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt PLUK geen verslag op.

Bijlage 1

Format klachtenformulier

KLACHTENFORMULIER



Deze klacht betreft locatie:

Deze klacht betreft medewerker:

Ingediend op: Datum na 6 weken:

Klachtnummer:2024 (in te vullen door leidinggevende)

Versie 2024.3

Contactgegevens klager (ouder/verzorger)

Naam

Adres

E-mail

Telefoon

Beschrijving klacht

Beschrijf hier de aanleiding en het probleem

Aard van de klacht

- ☐ Gedrag/bejegening medewerker PLUK
- ☐ Werkwijze/regel binnen PLUK
- ☐ De overeenkomst
- ☐ Anders, namelijk

Afhandeling klacht

Beschrijf hier de gemaakte afspraken

Bijlage 2

Format klachtenoordeel

KLACHTENoordeel



Deze klacht betreft locatie:

Deze klacht betreft medewerker:

Ingediend op: Datum oordeel:

Klachtnummer:2024 (in te vullen door leidinggevende)

Versie 2024.2

Contactgegevens klager (ouder/verzorger)

Naam

Adres

E-mail

Telefoon

Oordeel van de klacht

- ☐ Gegrond
- ☐ Deels gegrond
- ☐ Ongegrond

Totstandkoming oordeel

Beschrijf hier de redenen die tot dit oordeel hebben geleid

Afhandeling klacht

Beschrijf hier de gemaakte afspraken incl. tijdspad

Bijlage 3

Format klachtenverslag

KLACHTENVERSLAG



Deze klachten betroffen locatie:

Versie 2024.2

Totaal aantal klachten in 2024:

Waarvan intern afgehandeld:

Waarvan extern afgehandeld:

Aantallen op basis van aard & oordeel van de klacht

<u>Aard/Oordeel</u>	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond
Gedrag/bejegening medewerker PLUK	...	...	...
Werkwijze/regel binnen PLUK	...	...	...
De overeenkomst	...	...	...
Anders	...	...	...

Voorkant

Klachtenregeling

Stappenplan indienen klacht

- 1) Bespreek de klacht met de betreffende medewerker.
- 2) Volg de interne klachtenprocedure van PLUK.
- 3) Vraag advies bij het Klachtenloket Kinderopvang.
- 4) Volg de externe klachtenprocedure van de Geschillencommissie Kinderopvang

Communicatie klachtenregeling

Deze klachtenregeling is op de volgende wijze onder de aandacht van ouders gebracht:

- Oudercommissie
- Ouderportaal Konnect
- Website