

# Klachtenregeling Forte Kinderopvang



Betreft	Proces	Intranet
Beleid	Klant	Klant - beleid
<b>Naam</b>	<b>Proceseigenaar</b>	<b>Datum laatste wijziging</b>
Klachtenregeling	Clustermanager	23 juni 2022
<b>Afdeling</b>	<b>Goedkeuring</b>	<b>Datum goedkeuring</b>
Alle vestigingen	Bestuurder	23 juni 2022



## Inhoud Interne klachtenregeling Forte Kinderopvang

Inleiding .....	3
1. Voor het indienen van een interne klacht.....	3
2. Indienen van een interne klacht.....	3
3. Behandeling van de interne klacht.....	4
4. Externe klachtafhandeling .....	4
5. Plaatsen waar ouders informatie kunnen vinden over omgang met klachten.....	5
6. Klachtenverslag.....	5
7. Definities .....	6

## Interne klachtenregeling Forte Kinderopvang

### Inleiding

Duidelijkheid wat te kunnen en/of moeten doen wanneer ouders ergens ontevreden over zijn is belangrijk voor zowel ouders, oudercommissies als voor Forte Kinderopvang zelf. In deze klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders volgens de eisen uit de [Wet kinderopvang](#), artikelen 1.57b en 1.57c.

### 1. Voor het indienen van een interne klacht

Forte Kinderopvang doet er alles aan om dagelijks een goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u altijd bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. En vinden het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan 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 ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

### 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 kinderopvangorganisatie;
- 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.

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 de clustermanager van de vestiging. Hij/zij 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 kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de clustermanager van de vestiging (zie contactgegevens in Ouderapp) of via [info@fortekinderopvang.nl](mailto:info@fortekinderopvang.nl).

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

- 3.1 De clustermanager of leidinggevende, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 Forte Kinderopvang 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 Forte Kinderopvang houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 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 clustermanager of leidinggevende, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de clustermanager of leidinggevende 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 Forte Kinderopvang 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 Forte Kinderopvang tot dit oordeel is gekomen;
  - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Forte Kinderopvang 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 Forte Kinderopvang te hebben doorlopen:
- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Forte Kinderopvang heeft ontvangen.
  - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Forte Kinderopvang indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt 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. U kunt 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 Forte Kinderopvang heeft ingediend.

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

## **5. Plaatsen waar ouders informatie kunnen vinden over omgang met klachten**

5.1 Op de website van Forte Kinderopvang onder '[Praktische informatie](#)', [jouw mening](#).

5.2 In de Ouderapp onder informatiepagina 'Beleid'.

5.3 Op de poster 'klachten en wensen' te vinden op het informatiebord op alle vestigingen.

## **6. Klachtenverslag**

6.1 Forte Kinderopvang 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.

6.2 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. Adressen worden niet in het verslag opgenomen.

6.3 Forte Kinderopvang 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.

6.4 Forte Kinderopvang brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders en bespreekt het verslag met de oudercommissie.

6.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Forte Kinderopvang geen verslag op.

## 7. Definities

Organisatie:	Forte Kinderopvang
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 kinderopvang bij Forte Kinderopvang gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in <a href="#">artikel 1.58</a> van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de <a href="#">Handelsregisterwet 2007</a> , 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 clustermanager of leidinggevende bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de bestuurder.
Clustermanager:	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.