

## Klachtenreglement ten behoeve van ouders

### Inleiding

De opvang binnen Allente heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenregeling opgesteld. Als u een klacht heeft over de opvang binnen Allente, wil de organisatie deze zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Wij zien uw klacht als een advies om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

### Wat is een klacht?

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de werkwijze van de opvang binnen Allente of de gedragingen van medewerkers van de opvang binnen Allente of gastouders die voor Allente werken. Het ongenoegen kan betrekking hebben op de overeenkomst tussen de opvang binnen Allente en de ouder, gedragingen jegens ouder of kind, op handelingen of beslissingen, of het nalaten daarvan ten aanzien van klanten van de opvang binnen Allente en heeft altijd betrekking op een individuele, concrete zaak.

### Hoe te handelen

Wanneer u ontevreden bent, neemt u in eerste instantie contact op met de direct betrokken medewerker of gastouder. Als u een klacht heeft, gaat de opvang binnen Allente ervan uit dat u deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene bespreekt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kunt u de klacht bespreken met de regiomanager. Leidt dit niet alles tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een klacht indienen middels het klachtenformulier, te vinden op de website van Allente.

### Klachtenformulier

Dit formulier kunt u invullen op de website en zal door de coördinator Kwaliteit doorgestuurd worden naar de betreffende afdeling.

- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een pedagogisch medewerker, een stagiaire of een huishoudelijk medewerker, of een klacht over een werkwijze van een locatie, wordt de klacht doorgestuurd naar de regiomanager.
- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een gastouder, wordt de klacht doorgestuurd naar de coördinator van het gastouderbureau.
- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een van de medewerkers van het Centraal Bureau of een klacht betreffende de administratieve uitvoering, wordt de klacht doorgestuurd naar de bestuurder.
- Bij een klacht over de handelwijze of bejegening van een van de regiomanagers of coördinatoren, wordt de klacht doorgestuurd naar de bestuurder.

De klacht dient binnen 2 maanden na ontstaan van de klacht ingediend te zijn.

### **Klachtenbehandeling**

Zodra een klacht is ontvangen, ontvangt u binnen 3 werkdagen een reactie over ontvangst van de klacht en de verdere procedure. Uiterlijk binnen 14 dagen ontvangt u een inhoudelijke reactie. De klacht wordt uiterlijk 6 weken na indiening afgehandeld. De bestuurder, regiomanager of de coördinator van de betreffende afdeling zal de klacht grondig onderzoeken en waar mogelijk een passende oplossing bieden. U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### **Klachtenregistratie**

De klachten worden door de bestuurder, regiomanager of coördinator geregistreerd met inachtneming van het privacyreglement.

De coördinator Kwaliteit beheert de registratieformulieren en neemt de gegevens mee in de kwartaalanalyse. De opvang binnen Allente analyseert periodiek de binnengekomen klachten en past aan de hand daarvan het beleid of de uitvoering van werkzaamheden zo nodig aan. Door de coördinator Kwaliteit wordt een jaarverslag gemaakt met daarin per regio een overzicht van de klachten en de afhandeling daarvan.

Indien de klacht bij een medewerker binnenkomt die niet voor de behandeling van de klacht verantwoordelijk is, dan wordt de klacht, conform deze procedure bij de juiste functionaris teruggediept.

### **De rol van de lokale ouderraden (LOR) en/of centrale ouderraad (COR)**

Wanneer een lokale ouderraad of de centrale ouderraad een klacht ontvangt over de organisatie, zal deze u adviseren de klacht aan te geven volgens de hierboven omschreven procedure.

### **Het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie**

Het Klachtenloket en de Geschillencommissie Kinderopvang is in opdracht van het ministerie van SZW en in nauwe samenspraak met veldpartijen, te weten voor de ouders: BOinK en voor de houders: Branchevereniging Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland (voorheen: de MOgroep) en de BMK (Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang) ontwikkeld en ingericht. Het is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) in Den Haag. (bron: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/over-het-klachtenloket/>).

De klacht wordt bij voorkeur intern opgelost, maar u heeft altijd de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het Klachtenloket Kinderopvang of, wanneer er geen oplossing wordt bereikt, bij de Geschillencommissie.

Wanneer u, na overleg met de betrokken personen, vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wanneer u de klacht niet intern in behandeling genomen wilt zien, of als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de Klachtenloket Kinderopvang. Wanneer er ook dan geen oplossing bereikt wordt, kunt u de klacht voorleggen bij de Geschillencommissie.

#### **4.4.4 Klachtenreglement ouders**

Versiedatum: Januari 2020

Evaluatiedatum: September 2021

Verantwoordelijk: Coördinator Kwaliteit

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij de opvang binnen Allente, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

0900-1877 (€0,20 per gesprek) maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur

info@klachtenloket-kinderopvang.nl

De Geschillencommissie Postadres: Postbus 90600 2509 LP Den Haag

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

Aan het indienen van een interne klacht bij de opvang binnen Allente zijn geen kosten verbonden. Datzelfde geldt voor het melden van een klacht bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Aan het indienen van een geschil bij De Geschillencommissie zijn wel kosten verbonden.