



INTERN KLACHTENREGLEMENT
INTERNAL COMPLAINT REGULATIONS

INTERN KLACHTREGLEMENT

Inleiding

Komplayt heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/ verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie. Zij is te bereiken per email: info@komplayt.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op: www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf

INTERNAL COMPLAINT REGULATIONS

Preface

Komplayt has drawn up an internal complaints procedure within the framework of the Childcare Act. This regulation describes the procedure for handling and registering complaints from parents. Parents / guardians should preferably first discuss a complaint with the person directly involved. If this does not lead to a satisfactory solution, a formal complaint can be lodged. Depending on the complaint, it can be submitted to the management. She can be reached by email: info@komplayt.nl. A formal complaint is submitted in writing.

If internal complaint handling does not lead to a satisfactory solution, parents are free to seek information, advice and mediation at the Childcare Complaint Desk, located in The Hague. www.klachtenloket-kinderopvang.nl or reporting the dispute to the Disputes Committee www.degeschillencommissie.nl

In some cases it is important to submit the complaint directly to the Disputes Committee for Childcare and Playgroups, Bordewijklaan 46. The regulations of the Disputes Committee can be found at: www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf

1. Definities

Organisatie:

Komplayt

Medewerker:

De medewerker, werkzaam bij Komplayt

Locatiemanager:

Diegene die leiding aan de locatie waar het kind is geplaatst geeft.

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 kinderen.

Klager:

De ouder 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, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden

1. Definitions

Organization:

Komplayt

Collaborator:

The employee who works at Komplayt

Location manager:

The person in charge of the location where the child is placed.

Parent:

A natural person who uses, wishes to make use of or has used the services of the childcare organization for the care of his or her children.

Complainant:

The parent submitting a complaint

Complaint:

Written expression of dissatisfaction.

Complaints Desk Childcare:

Institute for information, mediation, advice and mediation.

Disputes Committee:

Disputes Committee for Childcare and Playgroups, for binding disputes settlement.

Written:

In writing is also understood to mean "electronically", unless the law dictates otherwise.

2. Preliminary stage complaint

If a parent has a complaint, the organization assumes that it will be discussed with the person concerned as soon as possible. In principle, the point of contact is therefore the employee of the group. If this does not lead to a solution, the

tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (*met eventueel het klachtenformulier indien de organisatie deze gebruikt, link naar formulier*). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- b. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- a. De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- b. De locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- c. De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- d. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- e. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- f. De locatiemanager bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo

complaint can be discussed with the location manager. If this does not lead to a satisfactory solution, a complaint can be submitted.

3. Submit a complaint

- a. A complaint must be submitted in writing (possibly with the complaint form if the organization uses this, link to form). The complaint must be submitted within a reasonable period of time after the complaint has arisen, whereby 2 months is considered reasonable. The complaint is provided with the date, name and address of the complainant, possibly the name of the employee to whom the complaint relates, the location and the group, plus a description of the complaint.
- b. If the complaint concerns a suspicion of child abuse, the reporting code for domestic violence and child abuse will come into effect. This complaints procedure is thus closed.

4. Complaint handling

- a. The location manager is responsible for the substantive handling and registration of the complaint.
- b. The location manager confirms receipt of the complaint to the parent in writing.
- c. The location manager keeps the complainant informed of the progress of the handling of the complaint.
- d. Depending on the nature and content of the complaint, an investigation will be initiated.
- e. If the complaint concerns the behavior of an employee, this employee will be given the opportunity to respond verbally or in writing.
- f. The location manager monitors the handling procedure and term. The complaint will be handled as soon as possible, unless there are

spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

- g. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- a. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- b. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- c. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- d. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

circumstances that prevent this. In that case, the complaints officer will inform the complainant of this as soon as possible. The complaint will in any case be dealt with within a period of 6 weeks.

- g. The complainant will receive a written and motivated judgment about the complaint, including concrete terms within which any measures will be implemented.

5. External complaint handling

- a. If internal complaints handling does not lead to a satisfactory solution or outcome, the parent has the option of contacting the Childcare Complaints Desk or the Disputes Committee.
- b. The parent can apply directly to the Disputes Committee if the parent cannot reasonably be expected to submit a complaint to the holder under the given circumstances.
- c. Even if the complaint has not resulted in settlement within six weeks, the complaint can be submitted to the Disputes Committee.
- d. The complaint must be submitted to the Disputes Committee within 12 months after submitting the complaint to the organization.