

Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets mis gaan. Hoewel alle medewerkers van UN1EK opvang zich ten doel stellen om de dagelijkse zorg voor kinderen naar tevredenheid van ouders én kinderen in te richten, kan het toch voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent. UN1EK biedt ouders/verzorgers en medewerkers diverse mogelijkheden om hun ontevredenheid te uiten in de vorm van een suggestie ter verbetering, een negatieve beleving tot en met een officiële schriftelijke klacht. Deze uitingen zien wij als kansen om structureel verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening. De klachtenprocedure van UN1EK is van toepassing op alle diensten van de organisatie.

### **Verbeterpunt**

Afhankelijk van de aard van een probleem en de plaats waar het probleem zich voordoet, kan ontevredenheid of verbeterpunt besproken worden:

- met de direct betrokken medewerker op de locatie als het gaat over een situatie aldaar;
- met de direct betrokken medewerker op het UN1EK servicebureau als het gaat over bejegening, plaatsing, financiën of wachtlijstbeheer;
- met de eerstvolgende leidinggevende van de direct betrokken medewerker op de locatie (teamleider of IKC-directeur) of het servicebureau bij onvrede over de reactie van de betrokken medewerker.

Men kan ook het *contactformulier* via de website van de UN1EK invullen met als referentie "idee/suggestie/tip". Desgewenst neemt de betrokken medewerker of leidinggevende contact met de indiener op.

### **Klacht**

Wanneer het contact met de teamleider, IKC-directeur of manager niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan men een *officiële klacht* indienen bij het college van bestuur (de houder). Onder een officiële klacht verstaan we "iedere schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de dienstverlening van UN1EK opvang en opvoeding gericht aan het CvB van UN1EK".

Men kan een officiële klacht indienen per e-mail of via het "klachtformulier" op de website. Het dagelijks bestuur zal de klacht vervolgens zorgvuldig onderzoeken. De indiener wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.

UN1EK is van mening dat de indiener en de betrokkenen recht hebben op een snelle oplossingsgerichte aanpak. De klacht wordt per omgaande bevestigd en binnen 10 dagen behandeld.

De klacht dient binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld te zijn. Na afhandeling van de klacht ontvangt de indiener in principe een schriftelijke terugkoppeling met een oordeel op de klacht en eventuele concrete afspraken met een daaraan verbonden termijn.

Van de officiële klachten wordt een verslag gemaakt t.b.v. het jaarverslag. In het genoemde verslag wordt melding gemaakt van het aantal, de aard, de inhoud en de afhandeling van de ingediende klachten en wel op een zodanige wijze dat de verslaglegging niet herleidbaar is tot personen. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de Centrale Oudercommissie (CUR).

### **Geschillencommissie**

Wanneer de klacht niet tot een oplossing leidt, dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie/IKC Raad de klacht bij de organisatie indiende, schriftelijk of in een ander door de commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.

Geschillen kunnen zowel door de ouder/verzorger/oudercommissie/CUR/IKC Raad als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) Wanneer de ouder/oudercommissie/IKC Raad een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie/IKC Raad schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden.

De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders/verzorgers en de kinderopvangorganisatie het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders/verzorgers meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders/verzorgers kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders/verzorgers bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Oudercommissies kunnen sinds 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

### **Registratie**

Elke medewerker dient een verbeterpunt intern te melden in het digitale verbeterstelsel ten behoeve van de verbetercyclus van UN1EK. Onder een verbeterpunt verstaan we iedere uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de dienstverlening van UN1EK gericht aan een medewerker, leidinggevende, manager of IKC-directeur. Deze registratie is van belang om structurele problemen te onderkennen en op te lossen.

Het privacyreglement van UN1EK opvang en opvoeding is van toepassing op de verzameling, verwerking, inzage en vernietigen van documentatie met betrekking tot een ingediende klacht.

### **Evaluatie**

De klachtenprocedure wordt conform de planning van het kwaliteitssysteem geëvalueerd. De input van de externe en interne audits wordt hierin meegenomen. De proceseigenaar klachtenprocedure draagt zorg voor de evaluatie, wijziging en/of vernieuwing van de werkwijzen binnen de organisatie. Het autoriseren van een eventuele nieuwe versie van de klachtenprocedure verloopt volgens de vastgestelde procedure.