



Interne klachtenregeling

1. Inleiding

U bent niet tevreden. U heeft uw ontevredenheid al met de betrokkenen besproken maar is dit toch niet tot tevredenheid afgehandeld. Of u wenst direct een interne klacht in te dienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt.

In deze klachtenregeling leest u 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.

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen wij altijd eerst ons protocol "Kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag" gebruiken.

Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit het protocol 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. 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 Puck&Co, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen onze organisatie;
- De overeenkomst tussen Puck&Co en u als ouder(s)/verzorger(s).

2.2 Het indienen van uw klacht moet schriftelijk gebeuren.

Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris, bereikbaar via klacht@puckenco.nl.

U wordt dan geholpen 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.
- 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 de gedraging van een medewerker;
 - De locatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat;
 - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht.
- 2.5 U kunt uw klacht indienen door een mail te sturen naar klacht@puckenco.nl met als onderwerp "Klacht mbt....."

3. Behandeling van een interne klacht

- 3.1 De klachtenfunctionaris bevestigt via de mail de ontvangst van uw klacht. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 Wij onderzoeken uw klacht altijd zorgvuldig. 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 Binnen 5 werkdagen wordt u schriftelijk op de hoogte gebracht over de voortgang van de behandeling van uw klacht. Ook gedurende het onderzoek wordt u zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang.
- 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 bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris u hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 3.6 U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, waarin tenminste het volgende staat omschreven:
- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - De reden waarom wij tot dit oordeel zijn gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen wij nemen en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
- 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 klachtenafhandeling

- 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 onze interne klachtenprocedure te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van ons heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij ons 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 ons heeft ingediend.
- 4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en onze organisatie zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

- 5.1 Jaarlijks maken wij een klachtenverslag. 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 Wij sturen 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 Op hetzelfde moment brengen wij het klachtenverslag via Konnect ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissies.
- 5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, wordt er door ons geen verslag opgesteld.