



## **Beleid melding, klacht of bezwaar**

*Een handvat voor ouders bij verandering en vragen*

## Inhoudsopgave

### Inleiding en leeswijzer

#### 1. Communicatie door 't Mereltje

- 1.1 Intake
- 1.2 Communicatie bij verandering
- 1.3 Communicatie bij een incident

#### 2. Vragen, opmerkingen, of klachten over de opvang

- 2.1 Bij wie kun je terecht?
- 2.2 Officiële klacht

#### 3. Melding

- 3.1 Correcte gegevens op het ouderportaal
- 3.2 Echtscheiding

### Nawoord: controle en distributie beleid

## Inleiding

Kinderopvang 't Mereltje streeft ernaar om jullie als gezin zo goed mogelijk van dienst te zijn. Helaas komt het weleens voor dat dit in de praktijk anders wordt ervaren. Ook kan het gebeuren dat jullie situatie verandert, denk aan het wijzigen van de woonsituatie of wellicht zelfs een echtscheiding.

In het volgende beleid zetten wij uiteen: wat zijn jullie rechten en plichten zijn in deze situaties? En hoe hoort 't Mereltje hiermee om te gaan? Daarbij informeren wij jullie over de manier van communiceren bij een beleidswijziging of een roosterwijziging.

Heb je vragen over ons beleid? Laat het je vestigingsmanager weten of mail naar [info@mereltje.nl](mailto:info@mereltje.nl). We denken graag met je mee.

## Leeswijzer

Kinderopvang 't Mereltje wil een warme band en persoonlijk contact opbouwen met ouders en medewerkers. Daarom tutoyeren wij in al onze communicatie.

In dit beleidsplan gebruiken we een aantal afkortingen om het stuk leesbaarder te maken. In het volgende overzicht lichten we deze toe.

	Korte toelichting	Afkorting
<b>Kinderopvang</b>	Opvang van 10 weken tot 13 jaar	KOV
<b>Dagopvang</b>	Opvang van 10 weken tot 4 jaar (ook wel: kinderdagverblijf)	kdv
<b>Buitenschoolse opvang</b>	Opvang van 4 tot 13 jaar	bso
<b>Pedagogisch medewerker</b>	Medewerker op de groep (met diplomering)	PM'er
<b>Vestigingsmanager</b>	Leidinggevende op de locatie	VM'er
<b>Managementteam</b>	Directeur en kwaliteitsmanager	MT
<b>Ondernemingsraad</b>	Afgevaardigden van personeel	OR
<b>Lokale oudercommissie</b>	Commissie van minimaal twee leden voor elke kdv- of bso-vestiging	LOC
<b>Centrale oudercommissie</b>	Afgevaardigden van LOC; elke kdv-/bso-vestiging heeft een afgevaardigde in COC	COC

## 1. Communicatie

Het beleid en de gestandaardiseerde processen van KOV 't Mereltje zijn vastgelegd in onze beleidstukken. Tijdens de periodieke overleggen met de ondernemingsraad, oudercommissie, vestigingsmanagers, pedagogisch medewerkers, technische dienst en overhead bespreken wij de wensen en eisen van ouders, kinderen en management en overhead. Wordt er naar aanleiding van een overleg besloten om het beleid over een gestandaardiseerd proces te veranderen? Dan wordt het volgende schema van kracht.

### Intake

#### Opening

1. VM-er: Ouders welkom heten en op het gemak stellen. Toon interesse over hoe zij zich voelen op hun eerste wenoctend.
2. Aanbieden koffie/ thee.

#### Gesprek PM-er op de groep

1. Wegwijs maken op de groep
2. Kennismaking ouder en kind, ped. medewerker
3. Bijzonderheden (gebruiken) van het kind bespreken + bijzonderheden lijst in ontvangst nemen
4. Ouders informeren dat de flesvoeding en/ of afgekolfde borstvoeding voorzien moet zijn van sticker met naam en datum. Als er geen sticker op zit wordt de voeding NIET gegeven.
5. Spullen in het mandje
6. Foto van het kind maken
7. Probeer de ouders op gemak te stellen
8. Slaapbijzonderheden van het kind bespreken. Zo nodig formulier laten tekenen bij bijvoorbeeld slapen in de wieg of wandelwagen, enz.
9. Schriftje overdragen
10. Laten zien waar de Maxi-Cosi/ wandelwagen kan staan indien nodig.
11. Stel de ouders de vraag of zij nog dingen willen weten.
12. Zo kunnen ouders rekening houden met het inplannen van een afspraak bij het consultatiebureau.

#### Gesprek VM-er op kantoor

1. Eventuele rondleiding van pand; mochten zij hier nog behoefte aan hebben.
2. Ouders op de hoogte stellen van alle beleidstechnische dingen binnen 't Mereltje (denk aan ziekte beleid, ophalen door 3<sup>e</sup>, ruilen en/ of extra komen, gebruik ouder portal, enz.).
3. Ouders informeren dat de flesvoeding en/ of afgekolfde borstvoeding voorzien moet zijn van sticker met naam en datum. Als er geen sticker op zit wordt de voeding NIET gegeven.
4. Ouders op de hoogte stellen van de deurcode
5. Navragen bij ouder of ze bijzonderhedenlijst hebben ingevuld en ingeleverd, vaccinatie formulier, stamgroepen beleid formulier hebben ingeleverd
6. Kopie vaccinatie: Kindje wat gevaccineerd wordt dient na de vaccinatie dezelfde dag thuis te worden gehouden. Kinderen die niet worden ingeënt moeten hiervoor een verklaring tekenen.
7. Een beetje op de zaken voorruit: maar informeer de ouders alvast over de wachtlijst op de bso's. adviseer ze hier over na te denken en de kleine minimaal 2 jaar van tevoren in te laten schrijven. De ouder moet de kleine zelf aanmelden, dit gebeurt niet automatisch.
8. Inplannen evaluatiegesprek

#### Nazorg

Na het ophalen of bij de tweede wenoctend interesse tonen hoe het is gegaan.

### 1.1 Communicatie bij verandering

Verandert er iets in ons beleid, de tarieven of openingstijden, de toepassing van de Wet Kinderopvang of anderszins? Dan hanteert 't Mereltje het volgende stappenplan.

#### 1. Ontwikkeling wijziging

- (Ontstaan van) idee uitwerken in een conceptvoorstel en bespreken in de werkbespreking – overhead kantoor.

- Wordt overwogen om het conceptvoorstel uit te voeren? Dan wordt het voorstel voorgelegd aan de VM, OR, & OC.
- VM, OR, & OC hebben een periode van 4 weken om de conceptverandering door te nemen en hier een advies over uit te brengen.
- 't Mereltje neemt dit advies mee; door het MT wordt besproken of het idee c.q. de verandering wordt doorgevoerd.
- Wanneer dit tegen de adviezen van de OC en OR ingaat, moet schriftelijk worden weerlegd waarom de verandering wordt doorgevoerd.
- Wanneer 't Mereltje, OR en OC akkoord zijn, wordt na ondertekening van het concept wordt fase 2 gestart.

## 2. Communicatie naar ouders en personeel

- Een conceptbrief wordt opgemaakt en gecontroleerd. Daarna wordt deze verstuurd naar de OC & OR.
- Binnen 7 werkdagen wordt een terugkoppeling gegeven op de conceptbrief. Deze brief wordt door de communicatiemedewerker van 't Mereltje aangepast.
- De definitieve brief wordt verstuurd naar VM, OR en OC.
- Ongeveer 24 uur later wordt de brief d.m.v. een mailing verzonden naar het personeel van KOV 't Mereltje.
- Nog eens ongeveer 48 uur later wordt de brief d.m.v. een mailing verstuurd naar de **ouders** van KOV 't Mereltje.

## 3. Evaluatie

- Direct na de implementatie wordt een evaluatie ingepland.
- Ouders en medewerkers krijgen na uiterlijk 3 maanden een update over de uitvoering van de wijziging.

### **Uitzondering: wijzigen rooster**

Bij het wijzigen van de rooster voor de bezetting op de groep wordt er een aangepaste procedure gehanteerd. In dit geval zullen de termijnen van informatievoorziening meer op elkaar aansluiten om zo de roosters zo veel mogelijk aan te laten sluiten op de daadwerkelijke aantallen op de groep. In de praktijk kan het dus zijn dat de oudercommissie gelijktijdig met het personeel wordt geïnformeerd, het adviesrecht wordt dan teruggebracht naar 24 uur.

## 2. Vragen, opmerkingen of klachten over de opvang

Heb je een vraag, opmerking of klacht? Laat het ons alsjeblieft weten, zodat we een passende oplossing kunnen vinden. Onze organisatie leert graag van alle op- en aanmerkingen. We hechten veel waarde aan een open en eerlijke dialoog met ouders.

### 2.1 Een klacht indienen: bij wie?

Met de meeste vragen of opmerkingen kun je terecht bij de pedagogisch medewerker van de groep. Ook onze vestigingsmanagers staan graag voor je klaar. Gaat het om een kwestie van administratieve aard? Dan kun je direct contact opnemen met onze afdeling administratie of planning: 030 22 886 01.

Heb je het gevoel er niet goed uit te komen met de betreffende pedagogisch medewerker? Trek dan gerust aan de bel bij de vestigingsmanager. De vestigingsmanager is altijd aanwezig op locatie of bereikbaar per mail. Het juiste e-mailadres van de vestigingsmanager vind je op [www.mereltje.nl](http://www.mereltje.nl) terug bij je vestiging.

Je hebt een vraag, opmerking of klacht – bij wie moet je dan zijn in welke situatie? We zetten de mogelijkheden op een rij.

#### Vraag, opmerking of klacht over...

*Kinderopvang 't Mereltje*

	Wie benaderen?	Hoe melden?
<b>Stap 1</b>	Pedagogisch medewerker v/d groep	Mondeling op de groep
<b>Stap 2</b>	Vestigingsmanager	Schriftelijk of via e-mail: persoonlijk e-mailadres VM'er
<b>Stap 3</b>	Manager kwaliteit	Via e-mail: <a href="mailto:jeanette.mens@mereltje.nl">jeanette.mens@mereltje.nl</a>

*Afdeling planning of communicatie*

	Wie benaderen?	Hoe melden?
<b>Stap 1</b>	Planningmedewerker	Via e-mail: <a href="mailto:planning@mereltje.nl">planning@mereltje.nl</a>
<b>Stap 2</b>	Communicatiemedewerker	Via e-mail: <a href="mailto:info@mereltje.nl">info@mereltje.nl</a>
<b>Stap 3</b>	Directeur Jacqueline Teunissen	Via e-mail: <a href="mailto:jacqueline.teunissen@mereltje.nl">jacqueline.teunissen@mereltje.nl</a>

*Afdeling financiën*

	Wie benaderen?	Hoe melden?
<b>Stap 1</b>	Medewerker afdeling financiën	Via e-mail: <a href="mailto:administratie@mereltje.nl">administratie@mereltje.nl</a>
<b>Stap 2</b>	Directeur Jacqueline Teunissen	Via e-mail: <a href="mailto:jacqueline.teunissen@mereltje.nl">jacqueline.teunissen@mereltje.nl</a>

Alle binnenkomende klachten worden besproken in ons managementoverleg. Als ouder mag je verwachten dat we de klacht serieus nemen en z.s.m. proberen op te lossen. Soms nodigen we ouders uit voor een persoonlijk gesprek om het een en ander persoonlijk toe te lichten.

## 2.2 Officiële klacht

Is je vraag, opmerking en/of verbeterpunt niet voldoende opgelost en wil je een officiële klacht indienen? Dien deze klacht dan schriftelijk in. Het opgestelde formulier vindt je terug op onze website. Mail deze naar [info@mereltje.nl](mailto:info@mereltje.nl) of verstuur per brief naar:

Kinderopvang 't Mereltje  
Planetenbaan 2  
3721 LA Bilthoven

### **Wat mag je als ouder verwachten bij het indienen van een officiële klacht?**

De kinderopvang treft een regeling voor de afhandeling van klachten over een gedraging van de kinderopvang of bij de kinderopvang werkzame personen jegens een ouder of kind; de overeenkomst tussen de kinderopvang en de ouder.

De regeling is schriftelijk vastgelegd en voorziet erin dat de ouder de klacht schriftelijk bij de kinderopvang indient en dat de kinderopvang:

- De klacht zorgvuldig onderzoekt.
- De ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling.
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld.
- De klacht (uiterlijk zes weken na indiening bij de kinderopvang) wordt afgehandeld.
- De ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt.
- In het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **Wat als we er gezamenlijk niet uit komen?**

Komen we er als ouders en kinderopvang samen niet uit? Dan kun je als ouder de geschillencommissie om hulp vragen. Je bereikt de commissie via 0900 18 77, [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl) of op [www.degeschillencommissie.nl/consumenten](http://www.degeschillencommissie.nl/consumenten). Wil je dat de geschillencommissie een klacht oppakt? Dan moet je als ouder eerst de interne klachtenprocedure hebben doorlopen met de kinderopvangorganisatie.

Via het algemene nummer geeft de commissie informatie en antwoord op vragen van ouders en houders van kinderopvangcentra. Het advies en de informatie is zoveel mogelijk gericht op bemiddeling om een formele klachtbehandeling te voorkomen. Als je als ouder de klacht toch vastgesteld wil hebben, dan volgt het formele klachtproces waarbij beide partijen op basis van schriftelijke hoor en wederhoor en uiteindelijk via een hoorzitting hun standpunt verduidelijken. Op basis van deze input doet de Stichting Geschillencommissie een uitspraak. De geschillencommissie is autonoom in het geven van een oordeel over de klacht en de uitspraak is bindend.

### **Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang zoal?**

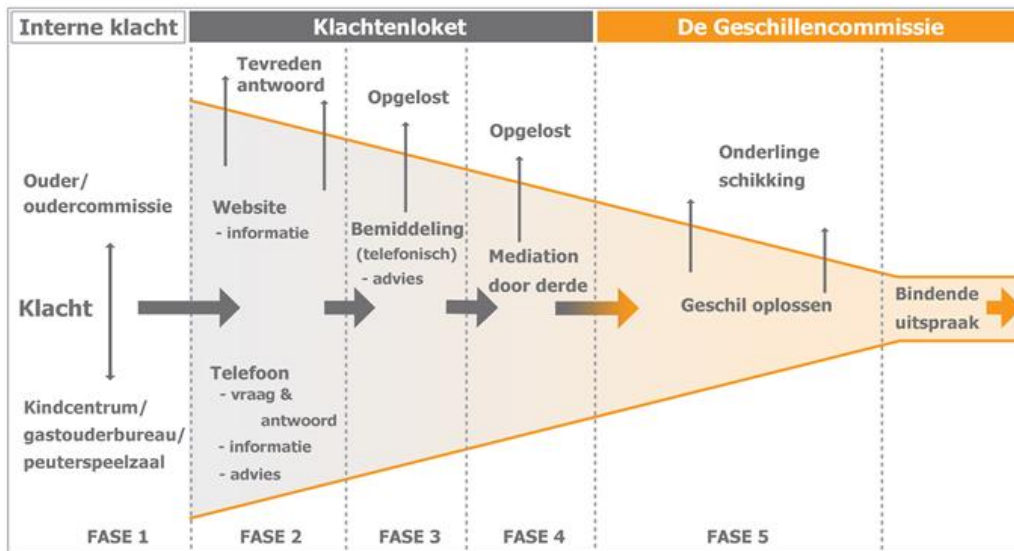
De belangrijkste onderwerpen die de commissie behandelt:

- Uitvoering van de overeenkomst.
- Verandering van de overeenkomst.
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan.
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan.
- Kwaliteit van de opvang.
- Kosten van de opvang.
- Opvangtijden.

### Formeel klachtproces

Hierna zetten we het klachtproces in een aantal stappen uiteen. In het proces onderkennen we een aantal partijen:

- De ouder, verzorger, wettelijk vertegenwoordiger of oudercommissie.
- De kinderopvangorganisatie, in dit geval KOV 't Mereltje.
- Het Klachtenloket Kinderopvang.
- De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.



*NB In principe doorloop je de bovenstaande fasen. Dit wil echter niet zeggen dat je alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat je een officiële klacht wilt indienen.*



### 3. Melding

#### 3.1 Correcte gegevens op het ouderportaal

In hoofdstuk 1 en 2 deelden we hoe 't Mereltje met ouders communiceert en waar je terecht kunt met een vraag of klacht. Schrijf je jullie kind(eren) in bij 't Mereltje, dan gebruiken wij de aangemelde gegevens voor verschillende doeleinden, zoals het informeren van jullie als ouders. Ook worden deze gegevens gebruikt voor aanlevering van de gegevens aan de Belastingdienst.

Jullie gegevens dienen op elk moment up-to-date te zijn. Daarom is het van belang dat deze altijd correct zijn ingevoerd. Verandert er iets in jullie gezinssituatie? Dan is het aan jullie als ouders om de gegevens tijdig aan te passen.

#### 3.2 Echtscheiding

Bij een echtscheiding wordt een burgerlijk huwelijk beëindigd. In de landen waar echtscheidingen worden toegestaan, worden alle juridische banden die de echtgenoten hebben, verbroken en kan elkeen, als hij of zij dat wil, opnieuw met iemand burgerlijk trouwen. Kortom, twee mensen die voorheen een duurzame emotionele relatie hadden verbreken deze. Het maakt geen verschil of het gaat om gehuwden of samenwonenden. Ook is het niet van belang of het gaat om man-vrouw-, vrouw-vrouw- of man-man-relaties.

Kinderen hebben een groot vermogen om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden. Wel is (extra) van belang dat hun basisveiligheid in stand blijft. En juist die basisveiligheid kan worden beschadigd door een (v)echtscheiding van hun ouders. Het risico daarop is het grootst als kinderen het gevoel krijgen – terecht of niet – dat zij moeten kiezen tussen hun ouders. Dan komen zij in een loyaliteitsconflict: een kind houdt van nature van allebei zijn ouders evenveel en wil en kan dus niet kiezen.

Wat zijn de verantwoordelijkheden van onze directie, PM'ers én ouders in geval van een echtscheiding?

##### **Verantwoordelijkheid ouders t.a.v. dagelijkse leidsters en leidinggevende**

We vinden het erg prettig als ouder(s) zelf aangeven aan de leidsters van hun kind(eren) dat er een scheiding op handen is of reeds bezig is. Zo kunnen we de signalen van hun kind(eren) beter plaatsen. Uiteraard gaat het hier niet om details, maar slecht om de informatie dat dit speelt binnen het gezin.

Hebben jullie behoefte aan een gesprek over de afwikkeling van het ophalen enz. met onze directie? Of met de kinderpsychologe (denk aan: hoe kun je het beste omgaan met deze situatie t.a.v. jullie kind)? Dan kun je dit telefonisch of per e-mail aangeven bij de vestigingsmanager. Informatie gedeeld met de directie of met de kinderpsychologe wordt uiteraard niet met derden besproken.

##### **Verantwoordelijkheden directie**

- Informeren van de ouders, de OC en de leidsters over dit beleid.
- Steunen van de leidsters bij het correct interpreteren en uitvoeren van dit beleid. De directie is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van dit beleid.
- Leidsters genoeg handvatten geven om tot een correcte uitvoering te komen van het beleid.
- Aanstellen van contactpersoon, kwaliteitsmanager, als vragenbak voor personeel, OC en ouders m.b.t. dit beleid.
- Overleg en advies met de leidsters die hebben aangegeven dat er een kind is die duidelijk aangepast gedrag vertoont n.a.v. de gecommuniceerde scheiding.
- Toezien op de privacy van het gezin.
- Evalueren van de beslissingen en stappen mocht het beleid toegepast worden.
- Periodiek bijstellen van het beleid ten aanzien van echtscheiding.

##### **Verantwoordelijkheden pedagogisch medewerkers**

- Goed interpreteren van signalen van kinderen die te maken hebben met of rondom een scheiding.
- Correct toepassen van afspraken die gemaakt zijn met de directie (MT), de kinderpsycholoog en de desbetreffende ouder(s) betreffende het kind(eren).
- Weten hoe om te gaan met de verschillende vormen van omgangsrecht.

**Waarvoor nemen kdv 't Mereltje en bso Stormvogel geen verantwoordelijkheid?**

- Het vaststellen van of zich mengen in situaties binnen gezinnen waarbij problemen escaleren. Wij geven geen ongevraagd advies aan ouders.
- We verlenen geen professionele hulp (gezinstherapie, mediation enz.). Hierin zijn wij immers niet opgeleid/getraind. Wel kunnen eventueel verwijzen naar instanties die hier wél in zijn gespecialiseerd.
- We accepteren geen ruzie in of om het kinderdagverblijf en/of aanwezigheid van het kind(eren) als zij aanwezig zijn op ons terrein. Op geen enkele manier kiezen wij partij voor de ene of de andere ouder.

**Nawoord: controle en distributie beleid**

Dit beleidsplan is in juni 2017 definitief afgerond. Nadat dit plan door de kwaliteitsmanager is vernieuwd/aangevuld, is het plan gecontroleerd vanuit verschillende disciplines binnen en buiten de organisatie.

Heb je een vraag of opmerking m.b.t. dit plan? Je kunt altijd bij ons terecht via [info@mereltje.nl](mailto:info@mereltje.nl).

*Laatste versie: mei 2017*

<b>Geaccordeerd door</b>	
OC	
MT	
VM	
OR	
<b>Na accordering geplaatst op / gelezen door</b>	
Website	
Personeel	
Vestigingsmanagers	
Ouders	