

Klachtenreglement KOSMO

Als KOSMO doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij dit klachtenreglement opgesteld. In dit klachtenreglement beschrijven wij onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang.

Voordat je een klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of bijvoorbeeld een administratief medewerker wanneer het over jouw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een klacht bij ons indienen. De klacht die jij bij ons indient noemen we een interne klacht.

Je kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat jouw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen. In dit klachtenreglement lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van jouw klacht.

Waarover kun je een interne klacht indienen?

Je kunt bij KOSMO een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer jouw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via dit klachtenreglement alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kun je extern jouw klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van jouw klacht volgens ons klachtenreglement en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je jouw klacht ook extern indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang. Alle kinderopvangorganisaties zijn aangesloten bij de Geschillencommissie, KOSMO dus ook. Het [Klachtenloket Kinderopvang](#) is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Lukt het niet jouw klacht met behulp van het Klachtenloket op te lossen? Dan kun je de klacht indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kun je direct jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van KOSMO te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van jouw klacht van KOSMO hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KOSMO indient. Je kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van jouw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

- 1.1 **Kinderopvang:** Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 – 13 jaar door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.
- 1.2 **Organisatie:** KOSMO.
- 1.3 **Klacht:** Formele, per post of per e-mail ingediende klacht/uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
- 1.4 **Ouder:** De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij KOSMO gebruik maakt of heeft gemaakt.
- 1.5 **Oudercommissie:** De commissie zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet Kinderopvang.
- 1.6 **Houder:** Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
- 1.7 **Klager:** De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
- 1.8 **Directie:** De bestuurder van KOSMO, die eindverantwoordelijk is voor het beleid en de uitvoering van de kinderopvang door de organisatie.
- 1.9 **Medewerker:** De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld: uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
- 1.10 **Klachtenfunctionaris:** De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
- 1.11 **Leidinggevende:** Degene die de leiding geeft aan de vestiging waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
- 1.12 **Klachtenloket Kinderopvang:** Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
- 1.13 **Geschillencommissie:** Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
- 1.14 **Schriftelijk:** Een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
- 1.15 **Overeenkomst:** De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de organisatie.

N.b.: In het reglement dient overal waar hij of hem enz. staat vermeld, hij/zij, hem/haar enz. gelezen te worden.

Artikel 2 – Indienen van een interne klacht

- 2.1 We vragen jou om jouw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om jouw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de klachtenfunctionaris (email: klachten@kosmo.nl of via telefoonnummer 06 57500629). Zij kan jou helpen om jouw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om jouw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.
- 2.2 Wacht niet te lang met het indienen van jouw klacht. We vragen je om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van jouw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder jij jouw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer je ons kunt uitleggen waarom je dit later doet.
- 2.3 In jouw klacht moeten de volgende gegevens staan:
 - Datum waarop je de klacht indient.
 - Jouw naam, adres en telefoonnummer.
 - De naam van de medewerker, als jouw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker.
 - De kinderopvangvestiging en eventueel ook de groep waar jouw klacht over gaat.
 - Een omschrijving van de klacht.
- 2.4 Je kunt jouw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Hij is te bereiken per e-mail: klachten@kosmo.nl.

Artikel 3 - Behandeling van de interne klacht

- 3.1 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 KOSMO zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. 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 KOSMO houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 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. Hij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 3.6 De klager ontvangt van KOSMO een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
 - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is.
 - De redenen waarom KOSMO tot dit oordeel is gekomen.
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen KOSMO neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7 Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kun je jouw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kun je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Artikel 4 - Externe klachtafhandeling

- 4.1 Wordt jouw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenreglement toch niet naar jouw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de twee situaties zoals genoemd op de eerste pagina van deze klachtenregeling kun je jouw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van KOSMO te hebben doorlopen. Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kun je altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.
- 4.2 Je moet jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij KOSMO hebt ingediend.
- 4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en KOSMO zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Artikel 5 - Klachtenverslag

- 5.1 KOSMO maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:
 - Een korte beschrijving van het klachtenreglement.
 - De manier waarop het klachtenreglement onder de aandacht van ouders is gebracht.
 - Het aantal en de aard van de behandelde klachten per vestiging.
 - De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per vestiging.
 - 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 KOSMO stuurt het klachtenverslag naar de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- 5.4 KOSMO brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.





Artikel 6 – Bekendmaking klachtenreglement

KOSMO brengt alle (toekomstige) klanten op de hoogte van het bestaan van het klachtenreglement, plaatst deze op haar website, legt deze ter inzage en verstrekt deze op aanvraag/ verzoek van klanten aan hen persoonlijk.

Leden van de oudercommissie ontvangen uit hoofde van hun functie een exemplaar van het klachtenreglement. Medewerkers en directie kunnen het reglement terugvinden op de server. Voor vrijwilligers, stagiaires en overige personen die diensten verlenen ligt het klachtenreglement ter inzage.

Artikel 7 – Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement is vastgesteld door de directie van KOSMO. Dit reglement kan worden gewijzigd door de directie van KOSMO, al dan niet op voorstel van belanghebbende(n). Indien er sprake is van belangrijke wijzigingen dient dit te gebeuren na advisering door de medewerkers en de oudercommissie.

Artikel 8 – Slotbepalingen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie naar redelijkheid en billijkheid. Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 juli 2024.





Bijlage: Stroomschema

Binnen twee maanden na het ontstaan van jouw klacht, stuur je deze per e-mail (klachten@kosmo.nl) of per post naar KOSMO.

De klachtenfunctionaris verzend een bevestiging van de ontvangst van jouw klacht.

Jouw klacht wordt binnen zes weken afgehandeld door KOSMO. Hierover ontvang je bericht.

Ben je niet tevreden over de afhandeling van jouw klacht, neem dan contact op met het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, advies en bemiddeling.

Vervolgens kun je, binnen 12 maanden nadat je jouw klacht bij KOSMO hebt ingediend, een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze doet een bindende uitspraak.

Contactgegevens

KOSMO
Twentepoort West 5
7609 RD Almelo
e. klachten@kosmo.nl
t. 06 57500629

Klachtenloket Kinderopvang
www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders
t. 0900 1877

Geschillencommissie Kinderopvang
www.degeschillencommissie.nl
t. 070 310 53 10

