

Klachtenreglement KOSMO

Bij KOSMO doen wij er alles aan om de kinderen dagelijks goede, veilige en liefdevolle kinderopvang te bieden. Het kan toch gebeuren dat iets niet verloopt zoals je had verwacht. Dat vinden wij vervelend en nemen wij serieus. Ben je ergens niet tevreden over onze dienstverlening? Laat het direct weten aan de collega's op de vestiging of Centraal Bureau. De vestigingsmanager of teamleider gaat graag met je in gesprek. Wij vinden het belangrijk dat je met jouw ontevredenheid, zorgen of vragen bij ons terecht kunt. Door met elkaar in gesprek te gaan, kunnen we samen zoeken naar een passende oplossing én blijven leren en verbeteren.

In dit klachtenreglement beschrijven wij onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten, zoals ouders en oudercommissies. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang.

Heb je een signaal, zorg of klacht?

Bij KOSMO zetten we ons in om problemen samen op te lossen. In de meeste gevallen lukt dit door eerst het gesprek aan te gaan met de pedagogisch professional, vestigingsmanager of teamleider.

Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan is het mogelijk om een schriftelijke (formele) klacht in te dienen. Ben je nog aan het twijfelen of je deze stap wilt zetten, of heb je behoefte aan advies, ondersteuning of hulp bij het formuleren van je klacht? Dan kun je contact opnemen met onze klachtenfunctionaris via klachten@kosmo.nl. Zij denkt graag met je mee.

Heb je besloten een schriftelijke klacht in te dienen? Dan kan dat eenvoudig en snel door een bericht:

- per e-mail naar klachten@kosmo.nl; of
- per post naar KOSMO Centraal Bureau;

Dit kan ter attentie van *de klachtenfunctionaris* of *de directie*.

Wacht niet te lang met het indienen van jouw klacht. We vragen je om binnen twee maanden 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. Wij volgen na ontvangst van de klacht direct de klachtenprocedure.

Wat kun je bij ons melden?

Je kunt bij KOSMO een klacht indienen over:

- Een gedraging van KOSMO, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van KOSMO, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of beleid binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen KOSMO 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. In dat geval kun je deze alsnog indienen.

Wat is het vervolg na het indienen van de klacht?

Stap 1 – Bespreek je zorg

De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht via de Klachten KOSMO mailbox klachten@kosmo.nl of per post en zorgt dat deze terecht komt bij de verantwoordelijke manager of de directie. Je ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging vanuit Klachten KOSMO. In veel gevallen neemt de verantwoordelijke manager binnen 2 werkdagen persoonlijk contact met je op. Dit gesprek is bedoeld om jouw klacht goed door te nemen en samen te kijken naar een oplossing.

Stap 2 – Dien eventueel een formele klacht in

Lukt het niet om tijdens het eerste gesprek tot een oplossing te komen, dan word je persoonlijk en schriftelijk geïnformeerd over de vervolgstappen.

Stap 3 – Onderzoek en gesprek

Wij behandelen klachten zorgvuldig en met respect voor alle betrokkenen. De manier van onderzoeken is afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht. De verschillende perspectieven van de betrokkenen worden in elk geval bekeken. Hoor en wederhoor zal plaatsvinden. Een klachtgesprek tussen jou en KOSMO kan een onderdeel uitmaken van de klachtafhandeling. KOSMO houdt jou/jullie op de hoogte van de voortgang.

Stap 4 – Schriftelijk oordeel

De klacht wordt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 6 weken, volledig afgehandeld. Je ontvangt vanuit Klachten KOSMO een schriftelijk en onderbouwd oordeel. Hierin staat:

- of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- waarom we tot dit oordeel zijn gekomen;
- welke (eventuele) verbetermaatregelen zijn getroffen en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wij gaan veilig en vertrouwelijk om met het verwerken van jouw persoonsgegevens volgens ons privacy beleid. KOSMO houdt zich in alle gevallen aan de AVG. Wij bewaren jouw gegevens niet langer dan nodig is of zolang de wet dat verplicht. Daarbij volgen we de richtlijnen van de Belastingdienst en de Autoriteit Persoonsgegevens.

Kwaliteitsborging

Om de kwaliteit van de klachtafhandeling te borgen, informeren wij altijd de direct leidinggevende wanneer een klacht is ontvangen. Het managementteam houdt toezicht op alle binnengekomen informele en formele klachten via periodieke rapportages die worden aangeleverd door de klachtenfunctionaris. Het doel van de organisatie is niet alleen het zorgvuldig oplossen van individuele situaties, maar juist ook het structureel verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening en organisatie als geheel.

Ontevreden over de afhandeling van jouw klacht?

KOSMO hoopt samen tot een constructieve oplossing te komen. Toch kan het gebeuren dat je, ondanks onze zorgvuldige klachtenafhandeling, niet tevreden bent over de manier waarop we jouw klacht hebben afgehandeld. In dat geval kun je contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Als onafhankelijk orgaan bieden zij gratis informatie, advies en bemiddeling om te kijken of de klacht alsnog kan worden opgelost.

Komt er via bemiddeling geen oplossing, dan kun je jouw klacht voorleggen aan de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak voor beide partijen.

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

Klachtenjaarslag KOSMO

KOSMO maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag. In dit klachtenjaarslag staan de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van ons klachtenreglement;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten van onze klanten;
- De strekking van de oordelen en de getroffen maatregelen;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar ouders, medewerkers of andere personen. KOSMO stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat. KOSMO brengt het klachtenjaarslag ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreken we het klachtenjaarslag met onze OC's.